

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD**



**Compromiso organizacional y responsabilidad social institucional según
percepción de los profesionales de enfermería, Hospital Regional de
Ayacucho, 2019**

Tesis para obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

Presentado por:

Bach. Fredy Bermudo Medina

Asesor:

Dra. Julia Cristina Salcedo Cancho

Ayacucho - Peru

2024

Dedicatoria.

Con mucho amor para Anita, mi amada esposa,
por su permanente apoyo para el logro de mis
objetivos;

Para mis adorados hijos Paola, Harol y Smith,
porque son la fuerza que me impulsa a seguir
adelante, aun en medio de las vicisitudes.

Fredy.

Agradecimiento

Al Señor mi Dios todopoderoso, por ser mi guía y la luz que ilumina mi camino, él me cuida y me provee en todas mis necesidades.

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por permitirme hacer realidad este propósito tan anhelado.

A la Escuela de Posgrado y su plana docente por darme la oportunidad de concluir la maestría y formarme como Maestro en Gerencia de Servicios de Salud.

A los doctores Héctor Huaraca Rojas y Julia Cristina Salcedo Cancho, por sus orientaciones en la ejecución del presente estudio.

A mis docentes, colegas y amigos por sus sabios consejos.

Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice General.....	iv
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Anexos	viii
Resumen	ix
Summary.....	x
Introducción.....	11
Capítulo I Planteamiento Del Problema	16
1.1. Formulación del Problema	20
1.1.1. Problema general	20
1.1.2. Problemas Específicos	20
1.2. Objetivo.....	21
1.2.1. Objetivo General.....	21
1.2.2. Objetivos Específicos.....	21
1.3. Hipótesis.....	22
1.3.1. Hipótesis general.....	22
1.3.2. Hipótesis específicas.....	22
Capítulo II Marco Teórico	24
2.1. Antecedentes De La Investigación	24
2.1.1. A nivel internacional.....	24
2.1.2. A Nivel Nacional	29
2.2. Base Teórica	32
2.2.1. Compromiso Organizacional	32

1.2.2.1. Importancia del compromiso organizacional:	33
2.2.2. La Responsabilidad Social	33
2.2.2.1. Medición de la Responsabilidad Social:.....	34
2.3. Marco Conceptual	34
2.3.1. El Compromiso organizacional:	34
2.3.2. La Responsabilidad Social (RS)	36
a) Dimensión Responsabilidad laboral:.....	37
b) Dimensión Transparencia.....	37
c) Dimensión Sostenibilidad.....	38
d) Dimensión Calidad asistencial	38
Capítulo III Material Y Métodos	40
3.1. Enfoque de investigación	40
3.2. Tipo de estudio	40
3.3. Diseño de investigación.....	40
3.4. Población	40
3.5. Muestra.....	41
3.6. Criterios de inclusión y exclusión	41
3.7. Área de estudio.....	41
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.9. Validez y Confiabilidad del Instrumento	42
3.10. Validación del contenido-Juicio de Expertos:.....	43
3.11. Confiabilidad del instrumento	43
3.12. Plan de análisis y procesamiento de datos.....	44
3.13. Consideraciones éticas	44
Capítulo IV Resultados.....	45

Discusión	59
Conclusiones.....	64
Recomendaciones	69
Referencia Bibliográfica.....	70
Anexos	74

Índice de Tablas

Tabla 1	Resultados por juicio de expertos.....	43
Tabla 2	Compromiso organizacional y responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.	45
Tabla 3	Dimensión “reputación” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.	47
Tabla 4	Dimensión “liderazgo” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.	49
Tabla 5	Dimensión “gestión” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.	51
Tabla 6	Dimensión “clientes” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.	53
Tabla 7	Dimensión “personal de salud” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.	55
Tabla 8	Dimensión “beneficios laborales” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.	57

Índice de Anexos

Anexo 1 Instrumento 01	75
Anexo 2 Instrumento 02	77

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y responsabilidad social institucional en profesionales de enfermería, Hospital regional de Ayacucho 2019. Metodos: es un estudio de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, tipo aplicativo de corte transversal. La muestra probabilística estuvo conformada por 62 profesionales de enfermería de ambos sexos, el instrumento fue un Test de Compromiso organizacional y una Escala de Responsabilidad social desde la percepción del profesional de enfermería. Resultados: del 100% de profesionales de enfermería encuestados, el 74,2% perciben un compromiso organizacional regular; de los cuales el 66,1% están con nivel de responsabilidad social institucional en proceso, el 4,8% en inicio y el 3,2% implementado; el 12,9% perciben un compromiso organizacional bueno, de ellos el 11,3% tienen nivel responsabilidad social implementado y el 1,6% en proceso; el 12,9% de enfermeras perciben compromiso organizacional malo y todos ellos tienen nivel de responsabilidad social en proceso. Conclusión: aplicando el Coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall ($TK= 0,504$; $p< 0.000$) se determina que existe una correlación media y significativa entre el Compromiso organizacional y Responsabilidad social institucional en profesionales de enfermería del HRA. Es decir, a mayor compromiso organizacional es mejor el nivel de responsabilidad social institucional. Con ello, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabra clave: Compromiso organizacional, responsabilidad social.

Summary

Objective: Determine the relationship between organizational commitment and institutional social responsibility in nursing professionals, Ayacucho Regional Hospital 2019. Methods: it is a quantitative approach study, correlational descriptive level, cross-sectional application type. The probabilistic sample was made up of sixty-two nursing professionals of both sexes, the instrument was an Organizational Commitment Test and a Social Responsibility Scale from the perception of the nursing professional. Results: of 100% of nursing professionals surveyed, 74.2% have regular organizational commitment; of which 66.1% report that the level of institutional social responsibility is in process, 4.8% in the beginning and 3.2% implemented; 12.9% have good organizational commitment, of which 11.3% mention that the level of social responsibility is implemented and 1.6% is in process; 12.9% of nurses have poor organizational commitment and all of them report that the level of social responsibility is in process. Conclusion: applying Kendall's Tau-b correlation coefficient ($TK = 0.504$; $p < 0.000$) it is determined that there is a significant average correlation between Organizational Commitment and Institutional Social Responsibility in HRA nursing professionals. That is, the greater the organizational commitment, the better the level of institutional social responsibility. With this, the research hypothesis is accepted, and the null hypothesis is rejected.

Keyword: Organizational commitment, social responsibility.

Introducción

Según Eslami et al (2012) el compromiso organizacional es una situación psicológica que influye a un trabajador a tomar decisiones relevantes sobre la organización, para esforzarse y ser pieza importante para el logro de los objetivos y mostrar lealtad o hacer lo contrario y renunciar el trabajo.

Jerez (2009), refiere que el compromiso organizacional, permite a partir de procesos logrados en los trabajadores, un conjunto factores en favor de la calidad de atención que repercute en la satisfacción del usuario, es importante el desarrollo de la lealtad el desempeño, entre otros. (2).

Desde la década del sesenta, la definición del compromiso organización, no ha variado en su esencia, ya que siempre estuvo ligado al grado de identificación, apego y lealtad del trabajador a su centro de labor, al extremo de que un trabajador con alto nivel de compromiso organizacional más allá de ser fiel a su institución, inclusive se siente motivado a trabajar voluntariamente a cambio de nada, mucho más de lo que le corresponde. En ese contexto el compromiso organizacional es catalogado como una condición mental que representa la relación entre la institución y sus trabajadores, en la cual se sobrepone el interés en el trabajo por la organización”

Sergio Llopart (2016), según el Modelo Aon-Hewitt que realiza encuestas en todo el mundo, los beneficios que se obtiene a partir de tener trabajadores comprometidos con la organización, son: a) Los empleados hablan mucho y bien de la institución a otros compañeros y familiares; b) Permanecen mayor tiempo en la organización; c) Contribuyen a lograr el éxito laboral e institucional, están motivados, y no hay ausentismo, mejora la productividad, la eficiencia y la rentabilidad organizacional; d) Imagen institucional de alta reputación; e) Liderazgo f) oportunidad de aprendizaje, desarrollo y gestión; g) reconocimiento y recompensa (3).

Por otro lado, el tema de Responsabilidad Social viene cobrando gran relevancia en la actualidad, desde los grupos económicos transnacionales, hasta instaurarse en los pequeños sectores socio económicos de América Latina y el Caribe. Es así como hoy en día, en el Perú las organizaciones públicas y privadas lo bien adoptando como herramienta de gestión, no solo porque las normas internacionales lo promueven, si no, porque cada vez más el ser humano, viene experimentando cambios alarmantes en medio ambiente y en el comportamiento ético de las personas desde el nivel más alto, hasta el último empleado de una organización. Pues precisamente por ello, por la permanente destrucción del medio ambiente por parte del hombre, por la pérdida de valores y el deterioro moral de las personas que toman decisiones a nivel individual, grupo e institucional afectando directa o indirectamente el desarrollo de la sociedad, generando desconfianza y falta de interés en sus autoridades y por falta de transparencia y la masificación del a corrupción en al aparato estatal y privado; es retomado la responsabilidad social como un mecanismo de gestión que permita trabajar en distintos frentes con el propósito de buscar una sociedad más justa y más equilibrada con objetivos claros que permita establecer condiciones para que nuestra sociedad sea un mejor hogar para las futuras generaciones, en donde prime la transparencia, la ética y el respeto a los derechos humanos.

En ese contexto la responsabilidad social significa practicar la ética, la moral y la justicia en el quehacer cotidiano, es informar y educar a la ciudadanía en forma sistemática fomentando la innovación y el desarrollo sostenible de la poblacional, pero ello, no sería posible si el trabajador no está comprometido con la organización. De allí que el compromiso organizacional es una condición básica y favorable para que las instituciones logren un comportamiento socialmente responsable.

El apoyo organizacional percibido, es la sensación que presenta el trabajador a partir de la relación con la organización, si éste percibe que la organización muestra interés en su

bienestar y recibe el apoyo o interés continuo, responderá de manera comprometida y a favor de la organización, demostrando su lealtad y dedicación. El compromiso del empleado es muy importante para el desarrollo de la organización, la dedicación que muestre también será valorado por la empresa. Las organizaciones desarrollan actividades planificadas que logren generar la percepción de apoyo organizacional en sus empleados, con la finalidad de generar compromisos que permitan beneficio en conjunto. (16).

El presente trabajo de investigación es importante porque permite a las organizaciones públicas y privadas, principalmente a las instituciones de salud, a adoptar herramientas de gestión que los permita lograr ante la población, un comportamiento socialmente responsable acorde a las tendencias del mundo globalizado, de manera que cada organización ponga en ejecución estrategias que les ayude a aumentar la transparencia y el rendimiento institucional en materia social y ambiental, asumiendo con responsabilidad a los impactos que ocasionen en la sociedad como producto de sus acciones y decisiones que adopta la organización.

Ser una organización socialmente responsable, es mostrar a la sociedad un comportamiento organizacional legal, ético, transparente, coherente con los valores, respetuoso a los derechos humanos y laborales, relación estrecha con los grupos de interés, y adopción progresiva a las normas internacionales de responsabilidad social (ISO 26000, Agenda 2030, ect.), contribuyendo a la búsqueda de una sociedad más justa y equilibrada para las futuras generaciones.

El Hospital “Miguel A. Mariscal Llerena” es una institución tutelar de la Región de Ayacucho, una organización pública prestadora de servicios de salud, que según la Resolución Ministerial N° 546 -2011-MINSA, está clasificada en la categoría II-2, un hospital referencial para la región de Ayacucho y todo el ámbito de influencia. Este hospital cuenta con miles de trabajadores entre administrativos y asistenciales, estos últimos son los

abocados a brindar atención directa al paciente en las distintas áreas y especialidades, sin embargo, uno de los grupos profesionales más representativos dentro del equipo de salud, son los licenciados de enfermería, que brindan el cuidado al paciente hospitalizado tanto en el aspecto de recuperación y rehabilitación, además se desempeñan en otras áreas de la salud, dentro y fuera de la institución. Precisamente por las características que tiene este grupo profesional, para el presente estudio, se ha tomado como población de estudio.

El presente estudio nos permitió conocer los niveles de compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y la responsabilidad social institucional del hospital regional de Ayacucho a través de la percepción de dichos profesionales de enfermería, porque consideramos que un hospital para lograr un comportamiento socialmente responsable es importante que sus trabajadores alcancen un compromiso organizacional bueno.

Del análisis de los resultados obtenidos de la encuesta estructurada y del respectivo procesamiento estadístico sobre compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y la responsabilidad social institucional del hospital regional de Ayacucho, se arribó a los siguientes resultados: Del 100% de profesionales encuestados el 74,2% (46) tienen compromiso organizacional regular, de los cuales el 66,1% refieren que la responsabilidad social en el hospital regional de Ayacucho se encuentra en proceso, el 4,8% refieren que la responsabilidad social está en inicio y el 3,2% refieren que esta no está implementada; el 12,9% tienen compromiso organizacional bueno y todos refieren que la responsabilidad social institucional se encuentra en proceso; el 12,9% de los encuestados tienen compromiso organizacional malo, de ellos el 11,3% refieren que la responsabilidad social en el hospital está implementada y el 1,6% percibe que la responsabilidad social está en proceso.

Según la Prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación, entre el Compromiso organizacional y la Responsabilidad social institucional en los profesionales de enfermería, es 0,504 y el nivel de significancia $P < 0,000$. Esto significa que existe correlación significativa entre el compromiso organizacional y responsabilidad social en los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho. Es decir que, el compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la nula y aceptamos la hipótesis de investigación, por tanto, concluimos que, a mayor compromiso organizacional de los profesionales de enfermería es mayor la responsabilidad social institucional.

El presente trabajo de investigación resultó beneficioso y contribuirá para que las instituciones de salud y otras intuiciones públicas y privadas para que adopten estrategias y progresivamente adquieran un comportamiento socialmente responsable para el bien de la sociedad y lograr su propia sostenibilidad institucional a futuro. Del mismo modo, con la medición de las variables compromiso organizacional y responsabilidad social a través de un instrumento correctamente validado y los respectivos hallazgos alcanzados, otorgamos a la comunidad científica y académica un gran aporte para el aporte científico y metodológico.

El presente trabajo de investigación está diseñado de la siguiente manera: Introducción, planteamiento del problema, marco teórico, metodología, resultados, discusión conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

Planteamiento Del Problema

Como efecto de la globalización, se han modificado muchos escenarios a nivel mundial, se ha visto afectado, la economía global, la educación, la comunicación, la cultura, la política entre otras consecuencias afectando la calidad de vida de las personas. Los paradigmas y modelos de vida están siendo modificados, en muchos casos de manera drástica afectando como se mencionó, la economía mundial, la política y también la sociedad. Las organizaciones, basándose en estos nuevos modelos globales, desarrollan sus estrategias competitivas a gran escala, teniendo en cuenta el conocimiento del mercado actual y el manejo de la información y la tecnología como un elemento estratégico para superar a los competidores en el mercado, siendo parte de una estrategia moderna de la gerencia de capital.

La globalización ha generado y está generando cambios a partir de nuevos conocimientos y tendencias en homogenizar inclusive la cultura y los valores; nuevas condiciones que afectar en el desarrollo de la sociedad con nuevos modelos, para los que muchos sectores de la sociedad mundial probablemente no estén preparados.

Estos últimos tiempos, la globalización ha generado muchos cambios, sobre todo a nivel del medio ambiente, de alguna manera mejorándolo a partir de la tecnología y su desarrollo, permitiendo una integración global tanto políticas, economías y social, sin embargo, no todo es beneficio; también se ha generado impacto de manera negativa en contra del medio ambiente, entre ellos, el calentamiento global es un problema grave que afecta a las personas a nivel mundial, más aún a las personas desplazadas.

Las organizaciones públicas y privadas de nuestra región deben tomar conciencia de los impactos negativos que sufre la población, no solo de la globalización, sino también los impactos negativos de sus propias decisiones y actividades. Precisamente por ello, hoy en

día existen normas internacionales que sirven de guía para que las intuiciones empiecen a asumir comportamientos socialmente responsables no solo en los aspectos económico administrativos, sino salir de las cuatro paredes y proyectarse a la población en general desde su sector para contribuir a que nuestra sociedad sea más justa y saludable, es decir asumir una responsabilidad social.

Los cambios sociales ligados a la globalización, pueden generar consecuencias que afecten la salud global, desde la afectación del medio ambiente de manera irreversible, hasta la afectación de los derechos individuales de las persona, generándose una sensación de vulneración de la persona con respecto al desarrollo de su vida en un medio ambiente equilibrado

Según ISO 26000 (2010) La responsabilidad social, es la tarea que tienen las organizaciones de presentar un comportamiento transparente y ético ante la sociedad, en relación con las actividades que desarrollan y que van a generar impacto a nivel social como también ambiental; todas las organizaciones sean privadas o públicas deben de ser cumplidas con las disposiciones y normativas vigentes sea nacional o internacional, que permita el desarrollo sostenible de la empresa y de sus trabajadores. (1).

Esto implica, que una institución tenga a la responsabilidad social como parte importante en la misión y visión de la organización, así como en sus políticas, organización, estrategias y actividades esenciales; impulsar el compromiso institucional interno y externo, para el accionar cumpla con los criterios de responsabilidad social, a fin de convertirlo en el quehacer cotidiano.

En ese contexto, el Hospital Regional de Ayacucho, es una organización pública prestadora de servicios de salud, que según la Resolución Ministerial N° 546 -2011-MINSA, está clasificada en la categoría II-2, un hospital referencial para la región de Ayacucho y todo el ámbito de influencia. Este hospital cuenta con cientos de trabajadores entre

asistenciales abocados a brindar atención directa al paciente en las distintas áreas y especialidades. Uno de los grupos profesionales, que representa el mayor porcentaje de los profesionales que integran el equipo de salud, son los Licenciados de Enfermería encargadas de brindar el cuidado al paciente hospitalizado y también se desempeñan en otras áreas del hospital. Estos profesionales que constituyen el recurso fundamental para la atención y rehabilitación del paciente, si bien se les observa muy dedicadas en su labor, sin embargo, en los pasadizos del hospital, no es raro escuchar mucho malestar de parte de los familiares de los pacientes hospitalizados, así como en el área de triaje por los largos tiempos de espera para obtener una cita médica. Es por eso por lo que el presente estudio plantea como propósito determinar el nivel de compromiso organizacional que tienen las enfermeras y su consecuente responsabilidad social.

Ruíz (2013), refiere que el compromiso organizacional es uno de los aspectos más importantes que favorece a una organización y tiene que ver con el compromiso que el trabajador tiene con la organización, el cumplimiento de los objetivos laborales, todos estos aspectos favorecen al éxito de las organizaciones externa e internamente.

Frías (2015), refiere que el compromiso y la motivación del trabajador es una respuesta a las condiciones que recibe de la organización, a nivel del trato y de los estímulos; asimismo manifiesta que en la actualidad muchas organizaciones no tienen estas condiciones para con sus recursos humanos, por lo que la respuesta de compromiso laboral por parte de los trabajadores es limitada y con poco compromiso. Una investigación realizada por la Comunidad Laboral Trabajando (2016), identificó en España que, el 19% de trabajadores de una organización sienten insatisfacción, debido al clima laboral inadecuado, el trato no correspondiente por parte de los empleadores y otros aspectos que desmotivan y no permiten un compromiso laboral (2).

Por lo tanto, cuando hablamos del Responsabilidad Social en los Hospitales nos referimos a toda actividad desarrollada o realizada en la organización con la finalidad de minimizar, la insatisfacción laboral en el interior de la organización; así como equidad en los beneficios a nivel organizacional y en los trabajadores; es decir, tener las mismas oportunidades y beneficios que permitan un compromiso organizacional.

El reto de quienes dirigen y gestionan los recursos humanos en establecimientos de salud es, generar las condiciones a partir de estrategias y condiciones a nivel de los trabajadores, que mejoren el compromiso laboral a nivel interno y externo; integrándose adecuadamente en los objetivo, fines y metas de las organizaciones, en el tiempo.

El compromiso organizacional, es un término ligado al bienestar laboral. Actualmente las organizaciones trabajan actividades con la finalidad de mejorar y garantizar el bienestar laboral de sus trabajadores, para mejorar las relaciones entre la empresa y el empleado y con esto, mejorar la productividad; también se utilizan para desarrollar la integración, mejorar el clima de la organización y la satisfacción de los trabajadores.

En ese sentido, siendo el Hospital Regional de Ayacucho, una institución tutelar de salud en la región, amerita evaluar no solo el cumplimiento de sus responsabilidades desde el punto de vista social, sino también el nivel de compromiso institucional que tienen los trabajadores de este importante nosocomio, para ello se ha tomado en cuenta, como población de estudio, al grupo profesional más numeroso y representativo, nos referimos a los profesionales de enfermería, por ello se ha planteado el trabajo de investigación titulada: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA, HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2019.

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la responsabilidad social institucional desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019?

1.1.2. Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona se relaciona la dimensión “¿Reputación” del compromiso organizacional, con la responsabilidad social institucional, en profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho?, 2019.

¿De qué manera se relaciona se relaciona la dimensión “Liderazgo” del compromiso organizacional, con la

responsabilidad social institucional, en profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019?.

¿De qué manera se relaciona se relaciona la dimensión “Gestión” del compromiso organizacional, con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019?.

¿De qué manera se relaciona se relaciona la dimensión “Clientes” del compromiso organizacional, con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019?.

¿De qué manera se relaciona la dimensión “Personal de salud” del compromiso organizacional, con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019?.

¿De qué manera se relaciona se la dimensión “¿Beneficios laborales” del compromiso organizacional, con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019?

1.2. Objetivo

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y responsabilidad social institucional según la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

compromiso Identificar la relación entre la dimensión “Reputación” del organizacional, con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

Identificar la relación entre la dimensión “Liderazgo” del compromiso organizacional, con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

Identificar la relación entre la dimensión “Gestión” del compromiso organizacional, con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

Identificar la relación entre la dimensión “Clientes” del compromiso organizacional, con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

Identificar la relación entre la dimensión “Personal de salud” del compromiso organizacional, con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

Identificar la relación entre la dimensión “Beneficios laborales” del compromiso organizacional, con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis general

La hipótesis propuesta fue:

H1 Existe correlación entre el Compromiso Organizacional y la Responsabilidad Social Institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

H0: No existe correlación entre el Compromiso Organizacional y la Responsabilidad Social en Profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

1.3.2. Hipótesis específicas

La dimensión “Reputación” del compromiso organizacional, se relaciona significativamente con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

La dimensión “Liderazgo” del compromiso organizacional, se relaciona significativamente con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

La dimensión “Gestión” del compromiso organizacional se relaciona significativamente con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

La dimensión “Clientes” del compromiso organizacional, se relaciona significativamente con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de

Ayacucho, 2019.

La dimensión “Personal de salud” del compromiso organizacional, se relaciona significativamente con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

La dimensión “Beneficios laborales” del compromiso organizacional, se relaciona significativamente con la responsabilidad social institucional, desde la percepción de profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes De La Investigación

2.1.1. *A nivel internacional*

Barffusón-Figueroa (2016), en su estudio titulado Responsabilidad y Compromiso social, Veracruz - México 2016, Es un estudio realizado con un enfoque de análisis crítico-social, en el que se muestra como con un enfoque metodológico y teórico, se puede explicar los procesos que se dan o se requieren para mejorar la calidad del servicio en las organizaciones, asimismo el compromiso laboral por parte de los trabajadores con la organización, que permita mejorar la imagen que se tiene de las organizaciones por parte de los clientes o usuarios. Concluyen que, parte de los desafíos actuales y futuros para mejorar, implican: enfoques educativos que favorezcan y mejoren el nivel de comportamiento humano; la responsabilidad, como elemento clave del compromiso con la sociedad y su bienestar; el compromiso social, que implica una condición ética de relación; la ciudadanía que se requiere para ser consciente de la realidad en que se vive y defender los derechos y actuar responsablemente a nivel social. (3)

Terán-Montenegro (2017), En el estudio de investigación titulado “Análisis crítico de la Responsabilidad Social en Entidades de Salud”, realizó un análisis crítico de información respecto a la responsabilidad social a nivel de Iberoamérica, concluyendo que ésta, tiene que ver con las obligaciones que las organizaciones le deben a sus empleados, a la sociedad, es una estrategia muy importante que influye en las decisiones y ésta en incluso a nivel político y económico; asimismo, las organizaciones sociales y de salud deben de responder a las necesidades de la sociedad, y la satisfacción de éstas; con respecto a los sistemas y organizaciones de salud, la responsabilidad social, es un "deber misional de las entidades que conformar este sector" (4).

Betanzos (2015), en el estudio titulado “Compromiso organizacional en profesionales de la salud. Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México”, a partir de un enfoque desde la psicología en los profesionales de la salud, determina que el compromiso organizacional es una condición que tiene que ver con el actuar de los trabajadores comprometidos con la visión de la organización, que permiten alcanzar las metas y objetivos de las organizaciones, el compromiso organizacional a nivel de la salud, presenta poca información y en nuestro país, de igual manera son recientes los estudios a partir de la psicología social y de las organizaciones de salud, que permitan identificar las demandas laborales y de bienestar de los trabajadores con las organizaciones. El síndrome de Burnout es una consecuencia del estrés laboral, que afecta a los trabajadores de salud, que disminuye la capacidad productiva del trabajador y que afecta directamente en los objetivos de la organización. (5)

Osorio Jaramillo (2016), en el trabajo de investigación titulado “Valores personales y compromiso organizacional: más que una simple relación personal Universidad Católica de Colombia” un estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal y correlacional, se utilizó para recopilar la información, cuestionarios específicos para valores personales y compromiso organizacional, en 101 personas, no se encontró relación entre las variables en estudio. Concluyeron que, no hay relación entre los valores personales y el compromiso organizacional; son independientes, pero son importantes a nivel organizacional. (6)

Zayas (2016), en el trabajo de investigación titulado “La evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista, Holguin, Cuba 2016”; fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo de diseño transversal, se utilizaron como instrumentos entrevistas, escalas y la observación. Los resultados mostraron que, hubo condiciones y aspectos que

dificultaron o limitaron el compromiso organizacional del personal en las diferentes áreas evaluadas, así como en la organización. (7).

Wendlandt Álvarez (2016), en trabajo de investigación titulado “Instrumento para medir la responsabilidad social empresarial en consumidores de México 2016”, respecto al tipo de estudio fue cuantitativo no experimental en el que se utilizó el análisis factorial exploratorio, en una muestra de 436 estudiantes; los resultados demuestran que, el instrumento y modelo utilizado para medir la responsabilidad social empresarial, va a obtener la información necesaria que permita evaluar dicha condición. Se concluye que, el instrumento evaluado sirva para identificar la responsabilidad social empresarial en otros estudios, que requieran de dicha información. (8).

Gómez (2010), en la investigación titulada “El Compromiso y Clima Organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio, ciudad Fernández, Argentina”, en un estudio de tipo descriptivo, transversal y correlacional, en una muestra de 100 empleados de 12 organizaciones familiares. Identificó que en mayoría son de sexo masculino en 61%, de igual manera la mayoría son obreros, en un 72% y en relación con la edad son menores de 30 años en el 78%; concluyen que, el clima organizacional en todas sus dimensiones está relacionado con los compromisos normativos y afectivos y el sexo femenino presenta mayor compromiso organizacional. (9)

Gallardo (2014) En la investigación titulada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada”, un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal y correlacional, se tuvo como muestra a 85 trabajadores de las empresas; se identificó que, la satisfacción laboral de los empleados no se encuentra asociado ($p > 0.05$) con el compromiso normativo, ni con el compromiso de continuidad; se concluye que existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la satisfacción laboral, con el compromiso organizacional. (10)

Recio Avalos (2013) en la investigación “Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P.”, en un estudio descriptivo, transversal y correlacional, se realizó en 196 trabajadores, se identificó que existe relación bivariada entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, también en sus diferentes dimensiones. (11)

Morales y Villalobos (2012) En el estudio “Relación de la Satisfacción y Compromiso Organizacional en un Centro de Salud Privado”, con respecto a los materiales y métodos, estudio de corte transversal, descriptivo y correlacional, respecto a la población, se entrevistó a 125 trabajadores del establecimiento de salud. Se identificó un compromiso organizacional en nivel medio, teniendo en cuenta que, a nivel de las dimensiones, fueron niveles variados los resultados, se concluye que no existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de dicha organización. (12)

Bayona (2015), refiere que en la actualidad, las organizaciones deben de generar condiciones que permitan lograr el compromiso laboral por parte de sus trabajadores, que favorezcan el logro de los objetivos institucionales, así como por parte de los trabajadores, la lealtad y la identificación con la misión y visión de la organización, el estudio tuvo como objetivo identificar en qué medida el compromiso organizacional es una herramienta en la gestión de los recursos humanos; se identificaron características individuales y colectivas, con la finalidad de intervenir en estas y mejorar el comportamiento de los trabajadores para el logro de los objetivos y metas de la organización. (13)

Joaquín Mira et at. (2013). En trabajo de investigación titulado “Diseño y validación de la escala RSC-Hospitales para medir responsabilidad social”, en una investigación que se basó en la revisión documentaria para diseñar y validar una escala “RSC-Hospitales”, con la finalidad de identificar la percepción de los trabajadores de hospitales públicos; se entrevistó a 233 profesionales de la salud de cinco hospitales públicos; se concluye que, el “RSC-Hospitales” permite promover un tipo de dirección de recursos humanos con enfoque social;

asimismo, permite conocer las percepciones de los profesionales y medir la correspondencia entre la gestión y los resultados del rendimiento laboral a partir de estímulos que propone la organización. (14)

Toro (2015), en la investigación titulada: “La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales”; en Colombia, identificó que el trabajo en equipo presenta diversos factores que afectan o mejoran los resultados; asimismo identifica como el liderazgo es un factor que favorece el trabajo en equipo, de igual manera la motivación, y la colaboración entre los miembros del equipo de trabajo, permite lograr los objetivos. (15).

Pedroza (2007), en la investigación “Compromiso organizacional, motivación de logro y satisfacción laboral en los trabajadores públicos en Caracas”, en un estudio no experimental cuantitativo, descriptivo y diseño transversal y de relación; en 207 trabajadores, utilizó para la obtención de los datos: escalas relacionadas a las variables en estudio. Se concluyó que existe correlación significativa entre las variables motivación al logro y el compromiso organizacional. (16)

Pérez (2016) En su estudio “La Responsabilidad Social Empresarial y su Enfoque Ambiental: Una visión sostenible a futuro, Cienfuegos, Ecuador”, en un estudio donde se realizó una revisión de información relacionada a la responsabilidad social empresarial, para identificar grados o niveles de compromiso por parte de los empleados con la organización; asimismo, se identifica como se transforma el modelo de las empresas desde un modelo netamente económico hacia un modelo más social y ambiental. Se determina que se realizan o desarrollan procesos de transición desde los modelos económico, por otros que tengan un enfoque de gestión ambiental, resaltando las relaciones entre los diferentes grupos de interés (17).

2.1.2. A Nivel Nacional

Gastañadui (2017), en la investigación: “Relación entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo en docentes de la institución educativa Liceo Trujillo”, realizó una investigación no experimental, descriptiva de diseño transversal y relacional, en una muestra de 91 docentes de dicha institución, con respecto a la obtención de datos, se utilizó el cuestionario para evaluar el compromiso organizacional y el instrumento para trabajo en equipo. Los resultados mostraron que, a nivel de compromiso organizacional, los docentes entrevistados presentan niveles bajos y regulares de compromiso en su mayoría (94,5%); y en relación con el trabajo en equipo, se identificó que, se presentaba desde el nivel malo a regular (70,3%). Respecto a las conclusiones, demuestran que existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional (18).

Ezquerre (2017), en su trabajo de investigación titulado “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa, Trujillo”, a través de un tipo de investigación no experimental de diseño correlacional; en una muestra de 62 colaboradores entre personal administrativo, docentes y auxiliares, utilizándose como instrumento para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional perteneciente a Meyer y Allen. Concluyen que, el 53,23% de los colaboradores entrevistados, tienen un mal Compromiso Organizacional, en relación con la Satisfacción Laboral se identifica que existe insatisfacción en el 98% (de los entrevistados, concluyeron que, hay una relación positiva o directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; es decir si la satisfacción mejora, también mejora el compromiso organizacional. (19).

Cruz, P. (2016) En el estudio titulado “Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad

Provincial de Sánchez Carrión, La Libertad”, estudio de tipo no experimental, de diseño de corte transversal y correlacional; en una muestra de 60 trabajadores; se obtuvo como resultado que, el total de los trabajadores (100%) presentan un compromiso organizacional medio y el 73% satisfacción laboral media; se concluye que existe relación directa entre la satisfacción laboral de los trabajadores con el compromiso organizacional con la municipalidad en estudio (20).

Abanto (2017), en la investigación titulada “Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana”, estudio descrito, transversal y correlacional, se realizó en 151 trabajadores, se utilizó el cuestionario desarrollado por Meyer y Allen y Ruiz y Zavaleta. Los resultados muestran que, existe un compromiso organizacional mayoritariamente de medio a bajo por parte de los trabajadores y en relación con la satisfacción laboral, de igual manera los trabajadores entrevistados, presentaron satisfacción de nivel media hacia bajo; se concluyó que existe una relación significativa directa (0,517) bivariada entre las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores (21).

Huertas (2016), En el estudio titulado “Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del Minedu. Lima”, investigación cuantitativa, de corte transversal y de relación, se realizó en 71 trabajadores; los resultados muestran que, el 35.2% de los trabajadores muestra un nivel medio, el 32.4% nivel alto y el 32.4% nivel bajo; en relación con el compromiso Organizacional se identificó que, el 32.4% presenta un nivel bajo, el 36.6% presenta un nivel medio y el 31,0% presenta un nivel alto. Concluye que, hay relación directa y moderada entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional ($r = 0,638$), (23).

Flores (2018), en el estudio “Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú”, en un estudio cuantitativo no

experimental de corte transversal y relacional, en 135 teleoperadores de una empresa dedicada a un Call Center; se utilizó escalas para identificar las variables en estudio. Los resultados permitieron concluir que existe relación significativa directa entre las variables apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional de los trabajadores entrevistados (24).

Mamani (2015), en la investigación “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventista de la ciudad de Arequipa, 2015”, estudio de tipo cuantitativo, no experimental, de diseño transversal y correlacional, en muestra de 31 docentes, se utilizó para la obtención de datos, cuestionarios para ambas variables de estudio; los resultados muestran que, el 51,6% de entrevistados muestran un nivel satisfactorio y en relación al compromiso organizacional el 67,7%, refiere que es favorable. Concluyeron que existe una relación significativa entre las variables en estudio de tipo directa; es decir la satisfacción laboral y compromiso organizacional están correlacionados (25).

Richard (2015), en la investigación “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail de Lima en 2014”, en un estudio no experimental de tipo descriptiva, de diseño transversal y relacional, en una muestra de 136 colaboradores, utilizó para la recolección de datos, las escalas correspondientes a compromiso y satisfacción. Los resultados muestran que, hay nivel alto de Satisfacción Laboral en el 61.8% de los colaboradores y un compromiso organizacional moderado en el 48% de los entrevistados, se concluyó que, hay una relación significativa y directa entre las variables en estudio; el nivel de Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional ($r = ,554$ y $p < 0.01$) (26).

Minaya M. (2014), En la investigación “Liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la institución

educativa N° 5084 Carlos Philips Previ. Callao 2010- 2011”. Estudio no experimental, descriptivo de diseño transversal y correlacional, en una muestra de 39 trabajadores entre docentes y administrativos; se utilizó un instrumento de recolección de datos diseñado para medir las variables. Se identificó que, el 59.3% de los docentes entrevistados, presentan un compromiso organizacional medio; a partir de ello concluyeron que existe relación significativa entre, el liderazgo transformacional con las actitudes de compromiso organizacional que presentan los docentes y personal de dicha institución (27).

Villafranca (2010), en la tesis “Relación entre Clima y Compromiso Institucional en docentes de las Instituciones de Educación Inicial de la Red N° 08”, en un estudio de tipo no experimental, de corte transversal y correlacional, en una muestra de 66 docentes,; se identificó que el 54,5% de los entrevistados presentan un adecuado nivel de compromiso institucional; se concluye que no existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso institucional de los docentes (28).

2.2. Base Teórica

2.2.1. *Compromiso Organizacional*

Para Luthans (2008) el compromiso organizacional es la disposición y responsabilidad del trabajador con la organización que le acoge, buscando la optimización de trabajo y por parte de la empresa los diferentes formas de estimular dicho compromiso laboral (29).

Para Colquitt et al (2014), el compromiso organizacional es la disposición y el interés que presenta un trabajador con la finalidad de seguir siendo parte de la empresa. Esta disposición conduce a acciones de la empresa con los trabajadores, como las rotaciones o asensos; aquellos trabajadores que no presentan compromiso con la organización tienden a ser retirados o relegados por la empresa; o también en abandonarlas (30).

1.2.2.1. Importancia del compromiso organizacional:

De acuerdo con Bayona & Goñi (2007), citado en Montoya, (2016), el eje principal de una organización es el capital humano y su eficacia se mide según la consecución de los objetivos institucionales. Es por ello por lo que el compromiso organizacional toma relevancia ya que si las personas asumen responsabilidad para con la organización entonces la eficacia de la empresa aumentará logrando sus objetivos planteados.

2.2.2. La Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema que ha cobrado especial importancia en las últimas décadas. Dicha importancia se ha visto plasmada en un contexto internacional por la proliferación de normativas e índices cuyo objetivo fundamental es establecer patrones en donde las empresas divulguen información respecto a las prácticas en temas

Antelo - Robaina (2015) sostienen que "la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general" (p.59). Una empresa socialmente responsable es aquella cuyos directivos y propietarios son conscientes del efecto que las operaciones de la organización pueden ocasionar al interior y al exterior de la compañía. A esto, Henríquez & Orestes (2015), agregan que "la RSE no pretende que los integrantes de una organización actúen éticamente, sino que la compañía promueva este valor y lo haga propio de su cultura organizacional".

Las prácticas de RSE y el desarrollo académico de todo lo concerniente a la responsabilidad social y al desarrollo sostenible han presentado un aumento en su importancia, al respecto Henríquez & Oreste (2015) señalan un notable aumento en el reconocimiento de las prácticas de RSE en la sociedad en general. Cada vez términos como normas ISO, huella verde, memoria de sostenibilidad, entre otros, son mayormente

utilizados por empresas a nivel mundial. A mediados del siglo XX, Cutlip&Center (como se cita en Preciado, 2015) presentan propuestas argumentadas en estudios sobre la RSE, plantea que el entorno constituye el supra-sistema social de todas las organizaciones, tienen estas que adaptarse a él con la finalidad de poder perdurar en el tiempo, a la vez que señalan la importancia de dialogar con los diferentes públicos para alcanzar un entendimiento que admite permanecer en el largo plazo.

2.2.2.1. Medición de la Responsabilidad Social:

Indiferente del área de la organización, cada vez que se ejecuta una actividad se debe identificar cuáles son los resultados obtenidos, para de esta manera evidenciar si el efecto ha sido positivo o negativo para la empresa. Directivos de todo el mundo están cada vez más comprometidos con la medición, se enfoca la búsqueda de variables que permiten, a la compañía. Conocer el rendimiento neto obtenido en la implementación de determinada actividad. En línea con la identificación de variables adecuadas para la medición, Carroll (2001) propone un modelo de responsabilidad social empresarial piramidal, compuesto por cuatro tipos de responsabilidades:

- a) responsabilidad económica,
- b) responsabilidad legal,
- c) responsabilidad ética, y
- d) responsabilidad discrecional, voluntaria y filantrópica.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. *El Compromiso organizacional:*

El compromiso con la organización como la “fuerza relativa a la identificación individual e implicación con una organización en particular” que se caracteriza por a) el fuerte deseo de permanecer como miembro de una organización en particular b) un acuerdo de mantener altos niveles de esfuerzo en beneficio de la organización y c) una creencia

definitiva y aceptación de los valores y metas de la organización, que resulta de la orientación individual hacia la organización como un fin en sí mismo. Así, los individuos fuertemente comprometidos se identifican e implican con los valores y metas de la organización, y manifiestan un deseo de continuar en ella, (Mowday, Steers y Porter 1979).

Test para medir Compromiso Organizacional. - En la bibliografía se encuentran variados estudios acerca de mediciones de compromiso, con las mismas bases de autores, y se personaliza para cada estudio. En general estos estudios cuentan con tres pilares fundamentales, que van cambiando según el investigador. En donde se realizan preguntas de manera equitativa en cantidad, por pilar, donde estas son respondidas numéricamente, en escalas, para así poder obtener datos numéricos de la medición.

El vigor se evalúa en 6 ítems, que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia. La dedicación se evalúa mediante 5 ítems que evalúan el sentido o significado del trabajo, sentirse entusiasmado y orgullosos por su labor. La absorción se evalúa mediante 6 ítems, que se refieren a estar felizmente inmerso, de tal forma que el tiempo pasa rápidamente y uno se olvida de todo alrededor (Schaefer y Bakker, 2003).

La encuesta permite ver cuantitativamente el compromiso de los empleados hacia la empresa refiriéndose a los tres factores principales ya descritos, dándole una evaluación numérica a frases positivas acerca del trabajo en la empresa, por ejemplo, “En mi trabajo me siento lleno de energía” donde el encuestado deberá responder de 0 a 6, siendo 0 ninguna vez, y 6 todos

Dimensiones generadoras de Compromiso:

- a. **La Reputación de la empresa.** – tiene que ver con el valor que representa la empresa para el trabajador, el posicionamiento de la empresa en el mercado o en la sociedad y la innovación.

- b. **Liderazgo.** – Es la capacidad de generar compromiso en el empleado por parte de la dirección a alta gerencia de la organización.
- c. **Gestión.** - Son las oportunidades que la empresa u organización brinda a los empleados o trabajadores; que permita mejorar las capacidades personales y laborales de los empleados y con ello el compromiso también la organización.
- d. **Clientes de la empresa.** – Tiene que ver con el trato que brinda la empresa a los clientes, y tiene que ver con la infraestructura orientación, cartera de servicios, entre otros.
- e. **EL Empleado.** – Importantísimo en los procesos laborales, presenta autonomía y colaboración en las actividades encargadas; se añade la comunicación como parte del proceso de logros y compromisos.
- f. **Los Beneficios.** – la empresa garantiza las condiciones importantes de beneficios en relación con salario, estabilidad, capacitación, asensos y otros que permita generar compromiso en los empleados.

2.3.2. La Responsabilidad Social (RS)

La responsabilidad social es la responsabilidad que tienen la organización respecto de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar general de la Sociedad, tomando en consideración las expectativas de las partes interesadas, stakeholders; cumpliendo la legislación aplicable y las normas internacionales de comportamiento; y esté integrada a través de toda la organización y practicada en sus relaciones.

“La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas

empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales", (Instituto Ethos-RS (2012).

a) Dimensión Responsabilidad laboral:

1. La organización implementa área de asesoría para protección del trabajador frente a accidente de trabajo, enfermedad profesional o despidos arbitrario.
2. El Hospital provee toda la información que le interese a los usuarios y público en general
3. Las organizaciones se rigen, por los principios de honestidad, equidad e integridad, que establecen las normas.
4. El Establecimiento brinda una correcta atención a las demandas de los usuarios en general
5. El hospital como organización conoce plenamente las normas nacionales y regionales que amparan su actividad
6. Ud. cree que el hospital como organización respeta y reconoce los Derechos Humanos.

b) Dimensión Transparencia

1. En el hospital se fomenta que la participación de los trabajadores como voluntarios en acciones benéficas para la sociedad.
2. Los directivos transmiten una cultura que busca optimizar los recursos de forma responsable con el medio ambiente
3. Periódicamente se informa de resultados alcanzados, tanto en nuestras actividades como en materia económica

4. Hemos implantado en la selección de proveedores criterios concretos que respetan derechos de las personas y la protección medioambiental

5. En el hospital existe una política clara de accesibilidad y todas nuestras instalaciones son accesibles para personas con distintos tipos de incapacidad física

6. Se han implantado medidas de buen gobierno, como por ejemplo de transparencia en las contrataciones de personal y de proveedores

7. En el sitio web del hospital se difunden memorias de actividad asistencial y económica, y otra información relevante en aras de la transparencia.

c) Dimensión Sostenibilidad.

1. El Hospital implementa informes que midan el impacto económico, político, social y medioambiental de las actividades que realiza la organización

2. La organización promueve el cuidado del medio ambiente y el uso racional de recursos naturales

3. La organización implementa un sistema de gestión de riesgos y lo pone en practica

d) Dimensión Calidad asistencial

1. Para la organización, es una prioridad la satisfacción de los usuarios.

2. La atención asistencial cumple con los criterios de prontitud, seguridad e integralidad.

3. En el hospital se preocupan por guardar el secreto profesional sobre la información del paciente

4. Nuestros errores es un criterio fundamental para aprender y ser mejores

Valor:

Puntaje	Valor
23 - 53	En inicio
54 - 84	En Proceso
85 - 115	Implementado

Capítulo III

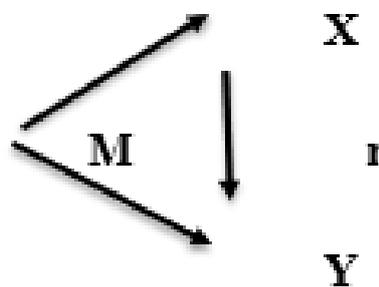
Material Y Métodos

3.1. Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación corresponde al enfoque cuantitativo.

3.2. Tipo de estudio

De tipo Correlacional, permite identificar la relación bivariada entre dos variables en estudio.



Este esquema resume el estudio Correlacional:

M = Muestra

X = Responsabilidad social r = Relación no causal

Y = Compromiso organizacional.

3.3. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación tiene un diseño descriptivo. Correlacional de corte transversal, debido a que la recolección de datos se realiza en un momento.

3.4. Población

Estará constituida por 223 Profesionales de Enfermería del Hospital Regional de Ayacucho.

3.5. Muestra

El tamaño de muestra para los usuarios externos será calculado mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{NZ^2pq}{nd_2(N-1)Z^2pq}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población (223) n: Tamaño de muestra

p: Proporción de enfermeras que espera no estar comprometidas (0.5) q: Proporción de enfermeras que espera que estar comprometidas (0.5) d: Error muestral máximo permisible en la investigación (5%)

z: Valor crítico correspondiente a un determinado coeficiente de confianza (1.96)

n= 62 profesionales de enfermería.

3.6. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión: Profesionales de enfermería que actualmente laboran en el Hospital Regional de Ayacucho, por todas las modalidades.

Exclusión: Profesionales de enfermería que no desean participar en el estudio.

3.7. Área de estudio.

El trabajo de investigación se desarrollará en los ambientes del Hospital Regional de Ayacucho, distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Instrumento de medición para la variable independiente fue el Test de medición de Compromiso Organizacional de **AON Hewitt (2013)**, que consta de 23 ítems distribuido en seis dimensiones.

Para la variable dependiente, se utilizó la Escala de Medición de Responsabilidad Social de Hospitales, propuesto por Joaquín Mira, José, Universidad Miguel Hernández, Elche, Alicante, España 2013, cuestionario que consta de 20 ítems.

Descripción de la prueba. - El Test de medición de Compromiso Organizacional de AON Hewitt (2013), se aplicó a 62 profesionales de enfermería del hospital regional de Ayacucho,

Los ítems son afirmaciones, de pregunta cerrada y respuesta simple, en la que el encuestado tiene cinco alternativas de respuesta que va de 1 a 5:

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

Dimensiones del test de Compromiso Organizacional con sus respectivos ítems asignados.

- Reputación (3 ítems)
- Liderazgo (2 ítems)
- Gestión (6 ítems)
- Clientes (4 ítems)
- Personal de salud (5 ítems)
- Beneficios (3 ítems)

3.9. Validez y Confiabilidad del Instrumento

El instrumento empleado ya ha sido validado y determinado su confiabilidad por el autor, la validación del instrumento fue a partir de juicio de expertos. En relación con la

confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto, de los cuales se desprende el siguiente resultado.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,813	23

El resultado estadístico Alfa de Cron Bach fue de 0.813, lo cual significa una alta fiabilidad del instrumento de Compromiso organizacional.

3.10. Validación del contenido-Juicio de Expertos:

El instrumento ha sido validado y aprobado por 04 profesionales de la salud.

Tabla 1

Resultados por juicio de expertos

Nº	Expertos	Grado	%
Experto 1	Mg. Rosa M. Muñoz Pizarro	Magíster en Gerencia de Servicios de Salud	100%
Experto 2	Dra. Delia Anaya Anaya	Doctor en Salud Pública	95%
Experto 3	Mg. Edward E. Barboza Palomino	Magister en Salud Publica	98%
Experto 4	Mg. Roaldo Pino Anaya	Magister en Salud Publica	100%

3.11. Confiabilidad del instrumento

Como se mencionó líneas arriba, se sometió a una prueba piloto con los profesionales de enfermería del hospital regional de Ayacucho; se usó el estadístico Alfa de Cronbach, siendo el resultado 0,813 que refleja la alta fiabilidad del instrumento.

3.12. Plan de análisis y procesamiento de datos

El proceso de tabulación se realizó en una computadora empleando el Software Estadístico IBM-SPSS versión 25,0 (versión en español) para el procesamiento respectivo; esta aplicación permitió elaborar las tablas con distribución absoluta y relativa simple. El estadígrafo de contraste de hipótesis fue definido luego de la aplicación de los instrumentos y la elaboración de la base de datos. Los resultados se presentan en cuadros compuestos, haciendo uso de las frecuencias absolutas y relativas simple.

3.13. Consideraciones éticas

La presente investigación cuenta con la autorización de la Comisión revisora de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, sede del programa de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud de la Facultad de Ciencias de la Salud. Del mismo modo hago mención de que el proyecto de investigación fue aprobado por el órgano respectivo de la escuela de posgrado.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación goza de los criterios de autenticidad exigidos por la unidad de posgrado. Finalmente, el desarrollo de la investigación cumple los principios bioéticos de respeto de la autonomía, justicia y beneficencia.

Capítulo IV

Resultados

Tabla 2

Compromiso organizacional y responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.

Compromiso Organizacional	Responsabilidad Social						Total	
	En inicio		En proceso		Implementado			
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Malo	0	0,0	8	12,9	0	0,0	8	12,9
Regular	3	4,8	41	66,1	2	3,2	46	74,2
Bueno	0	0,0	1	1,6	7	11,3	8	12,9
Total	3	4,8	50	80,6	9	14,5	62	100.0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del HRA. 2019.

Tau – b de Kendall	
Coefficiente de correlación	0,504
Sig. (bilateral)	0,000
N	62

En el cuadro N° 01 se observa la relación del compromiso organización con la responsabilidad social, según la percepción de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho.

El resultado nos muestra que, del total de profesionales encuestados: el 74,2% tienen compromiso organizacional regular, el 12,9% compromiso organizacional bueno y el 12,9% compromiso organizacional malo. Sobre la responsabilidad social institucional el

80,6% refiere que está en proceso, 14,5% refieren que la responsabilidad social esta implementada y 4,8% perciben que está en inicio.

Según la contingencia, del 100% de profesionales encuestados el 74,2% (46) perciben compromiso organización regular, de los cuales el 66,1% tienen responsabilidad social institucional en proceso, el 4,8% están con responsabilidad social en inicio y el 3,2% con responsabilidad social implementado; el 12,9% percibe compromiso organizacional bueno y todos tienen responsabilidad social institucional n proceso; el 12,9% de los encuestados perciben compromiso organizacional malo, de ellos el 11, 3% tiene responsabilidad social implementado y el 1,6% responsabilidad social en proceso.

De la aplicación del Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall, ($TK= 0,505$; $p<0.000$), se determina que existe correlación significativa entre el compromiso organizacional y responsabilidad social institucional, en profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho. Lo que demuestra que, a mayor compromiso organizacional, es mejor la responsabilidad social con la institución. Es decir, el compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación.

Tabla 3

Dimensión “reputación” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.

Dimensión Reputación CO	Responsabilidad Social						Total	
	En inicio		En proceso		Implementado			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Malo	0	0,0	12	19,4	0	0,0	12	19,4
Regular	1	1,6	27	43,5	2	3,2	30	48,3
Bueno	2	3,2	11	17,7	7	11,3	20	32,3
Total	3	4,8	50	80,6	9	14,5	62	100.0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del HRA. 2019.

Coeficiente de correlación	0,229
Sig. (bilateral)	0,083
N	62

En el cuadro N° 02 observamos que, del 100% de profesionales encuestados el 48,3% (30) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 43,5% (27) refieren que la responsabilidad social está en proceso, el 3,2% responsabilidad social implementado y el 1,6% en inicio; el 32,3% de los encuestados tienen compromiso organizacional bueno, de ellos el 17,7% refieren que la responsabilidad social se encuentra implementado y solo 3,2% en inicio; el 19,4% de profesionales tienen compromiso organizacional malo, y todos refieren que la responsabilidad social se encuentra en proceso.

De acuerdo con la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación, entre el Compromiso organizacional y la Responsabilidad social institucional según percepción de los profesionales de enfermería, es 0,229 y el nivel de significancia $P < 0,083$ lo que indica que no existe correlación entre ambas variables. Es decir, que la dimensión “reputación” del compromiso organizacional no es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis de investigación y aceptamos la hipótesis nula.

Tabla 4

Dimensión “liderazgo” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.

Dimensión Liderazgo CO	Responsabilidad Social						Total	
	En inicio		En proceso		Implementado			
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Malo	0	0,0	13	20,9	0	0,0	13	20,9
Regular	2	3,2	36	58,0	6	9,7	44	71,0
Bueno	1	1,6	1	1,6	3	4,8	5	8,1
Total	3	4,8	50	80,6	9	14,5	62	100.0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del HRA. 2019.

Coefficiente de correlación	0,190
Sig. (bilateral)	1,163
N	62

En el cuadro N° 03 observamos que, del 100% de profesionales encuestados el 71,0% (44) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 58,0% (36) refieren que la responsabilidad social está en proceso, el 9,7% perciben que la responsabilidad social esta implementado y el 3,2% refiere que está en inicio; el 20,9% de los encuestados tienen compromiso organizacional malo y todos ellos refieren que la responsabilidad social institucional se encuentra en procedo; el 8,1% tienen un compromiso organizacional malo, de ello el 4,8% refiere que la responsabilidad social esta implementado, el 1,6% en proceso y 1,6% en inicio.

De acuerdo con la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación, entre el Compromiso organizacional y la Responsabilidad social institucional según percepción de los profesionales de enfermería, es 0,190 y el nivel de significancia 1.163 lo que indica que no existe correlación entre ambas variables. Es decir, la dimensión “liderazgo” del compromiso organizacional no es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis de investigación y aceptamos la hipótesis nula.

Tabla 5

Dimensión “gestión” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.

Dimensión Gestión CO	Responsabilidad Social						Total	
	En inicio		En proceso		Implementado			
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Malo	0	0,0	7	11,3	1	1,6	8	12,9
Regular	3	4,8	41	66,1	2	3,2	46	74,2
Bueno	0	0,0	2	3,2	6	9,7	8	12,9
Total	3	4,8	50	80,6	9	14,5	62	100.0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del HRA. 2019.

Coefficiente de correlación	0,360
Sig. (bilateral)	0,036
N	62

El cuadro N° 04 demuestra que, del 100% de profesionales encuestados el 74,2% (46) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 66,1% refieren que la responsabilidad social está en proceso, el 4,8% perciben que la responsabilidad social está en inicio y el 3,2% refiere que está en implementado; el 12,9% de los encuestados tienen compromiso organizacional malo, de ellos el 11,3% refieren que la responsabilidad social institucional se encuentra en proceso y 1,6% mencionan que esta implementado; el 12,9% tienen compromiso organizacional bueno, de ellos el 9,7% refiere que la responsabilidad social esta implementado el 8,1% tienen un compromiso organizacional malo, de ello el

4,8% refiere que la responsabilidad social esta implementado, y solo el 3,2% refieren responsabilidad social está en proceso.

Según la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación es 0,360 y el nivel de significancia $P < 0,036$ lo que indica que existe correlación entre ambas variables. Es decir, la dimensión “gestión” del compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad

social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación

Por tanto, concluimos, que mientras mayor sea el compromiso organizacional en la dimensión gestión, mayor será la responsabilidad social institucional.

Tabla 6

Dimensión “clientes” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.

Dimensión Clientes CO	Responsabilidad Social						Total	
	En inicio		En proceso		Implementado			
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Malo	1	1,6	23	37,1	1	1,6	25	40,3
Regular	2	3,2	25	40,3	1	1,6	28	45,2
Bueno	0	0,0	2	3,2	7	11,3	9	14,5
Total	3	4,8	50	80,6	9	14,5	62	100.0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del HRA. 2019.

Coefficiente de correlación	0,390
Sig. (bilateral)	0,008
N	62

El cuadro N° 05 demuestra que, del 100% de profesionales encuestados el 45,2% (28) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 40,3% refieren que la responsabilidad social está en proceso, el 3,2% perciben que la responsabilidad social está en inicio y solo el 1,6% refiere que está en implementado; el 40,3% (25) de los encuestados tienen compromiso organizacional malo, de ellos el 37,1% refieren que la responsabilidad social institucional se encuentra en proceso y 1,6% mencionan que a responsabilidad social está implementado y 1,6% dicen que está en inicio; el 14,5% (9) tienen compromiso

organizacional bueno, de ellos el 11,3% refieren que la responsabilidad social esta implementado y solo 3,2% en proceso.

Según la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación es 0,390 y el nivel de significancia $P < 0,008$ lo que indica que existe correlación significativa entre ambas variables. Es decir, la dimensión “Clientes” del compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación.

Por tanto, concluimos, que mientras mayor sea el compromiso organizacional en la dimensión clientes, será mayor la responsabilidad social institucional.

Tabla 7

Dimensión “personal de salud” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.

Dimensión Personal de salud CO	Responsabilidad Social						Total	
	En inicio		En proceso		Implementado			
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Regular	3	4,8	48	77,4	2	3,2	53	85,5
Bueno	0	0,0	2	3,2	7	11,3	9	14,5
Total	3	4,8	50	80,6	9	14,5	62	100.0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del HRA. 2019.

Coefficiente de correlación	0,656
Sig. (bilateral)	0,001
N	62

Del cuadro N° 06 se demuestra que, del 100% de profesionales encuestados el 85,5% (53) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 77,4% refieren que la responsabilidad social está en proceso, el 4,8% perciben que la responsabilidad social está en inicio y solo el 3,2% refiere que está en implementado; el 14,5% (9) de los encuestados tienen compromiso organizacional Bueno, de ellos el 11,3% refieren que la responsabilidad social institucional esta implementado y 3,2% mencionan que a responsabilidad social está en proceso.

Según la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación es 0,656 y el nivel de significancia $P < 0,001$ lo que indica que existe correlación significativa entre ambas variables. Es decir, la dimensión

“personal de salud” del compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación.

Por tanto, concluimos, que mientras mayor sea el compromiso organizacional en la dimensión personal de salud, mayor será la responsabilidad social institucional.

Tabla 8

Dimensión “beneficios laborales” del compromiso organizacional, relacionado con la responsabilidad social institucional, según percepción de profesionales de enfermería, hospital regional de Ayacucho, 2019.

Dimensión Beneficios laborales CO	Responsabilidad Social						Total	
	En inicio		En proceso		Implementado			
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Malo	0	0,0	19	30,6	0	0,0	19	30,6
Regular	3	4,8	29	46,8	2	3,2	34	54,8
Bueno	0	0,0	2	3,2	7	11,3	9	14,5
Total	3	4,8	50	80,6	9	14,5	62	100.0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado a profesionales de enfermería del HRA. 2019.

Coeficiente de correlación	0,405
Sig. (bilateral)	0,004
N	62

El cuadro N° 07 demuestra que, del 100% de profesionales encuestados el 54,8% (34) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 46,8% refieren que la responsabilidad social está en proceso, el 4,8% perciben que la responsabilidad social está en inicio y solo el 3,2% refiere que está en implementado; el 30,6% (19) de los encuestados tienen compromiso organizacional malo, de ellos el 30,6% refieren que la responsabilidad social institucional se encuentra en proceso; el 14,5% (9) tienen compromiso organizacional bueno, de ellos el 11,3% refieren que la responsabilidad social esta implementado y solo 3,2% en proceso.

Según la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación es 0,405 y el nivel de significancia $P < 0,004$ lo que indica que existe correlación significativa entre ambas variables. Es decir, la dimensión

“beneficios laborales” del compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación

Por tanto, concluimos, que mientras mayor sea el compromiso organizacional en la dimensión beneficios laborales, será mayor la responsabilidad social institucional.

Discusión

En el presente estudio se ha medido la Responsabilidad Social institucional, buscando explorar la percepción que los profesionales de enfermería sobre aspectos de gestión, liderazgo y de cómo el hospital regional de Ayacucho concilia prácticas de buen gobierno y transparencia en los ámbitos económico, social, medioambiental y calidad asistencias conforme a los objetivos de gestión de la institución, con el propósito de alcanzar un comportamiento socialmente responsable en beneficio de la sociedad comprometiendo a los grupos de interés y otros actores que coadyuven en el proceso.

Sin embargo, por la amplitud de componentes que se requiere para la adopción, implementación y poner en marcha la responsabilidad social tanto en los organismos públicos y privados, creemos que es fundamental que los empleados y/o trabajadores tengan alto compromiso con su organización, de otra manera sería muy difícil mantener la sostenibilidad del proceso.

En ese contexto se ha planteado el presente estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la responsabilidad social institucional, según percepción de los profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho.

Para la medición del compromiso organizacional se utilizó el Modelo de Compromiso de AON Hewitt (2013) y sus Generadores de Compromiso, que consta de 23 ítems y 6 dimensiones con cinco alternativas de respuesta, y para evaluar la responsabilidad social institucional, se utilizó la escala de responsabilidad social de hospitales de (José Joaquín Mira y Col, 2013) que consta de 20 ítems y 4 dimensiones con cinco alternativas de respuesta.

Antes de aplicar los instrumentos se realizó la prueba de piloto y realizó la validez y confiabilidad, a raíz de lo cual se realizó ajustes mínimos. A partir de la recolección de datos,

se hizo uso del programa estadístico SPSS versión 25,0, con la se aplicó la estadística descriptiva y apartar de ello, las tablas de contingencia de doble entrada.

Medir la correlación y nivel de significancia entre la variable independiente y dependiente, se ha hecho uso de la prueba no paramétrica de Ta-b de Kendall.

Con respecto a la relación entre las variables de compromiso organización con la responsabilidad social institucional se encontró que la mayoría (74,2%) de los profesionales de enfermería del hospital regional de Ayacucho, tienen compromiso organizacional regular; el 12,9% compromiso organizacional bueno y el 12,9% compromiso organizacional malo.

Nuestros resultados son respaldados con los hallazgos alcanzados por los siguientes autores: Barffusón-Figueroa (2016), en su estudio titulado Responsabilidad y Compromiso social, Veracruz - México 2016, Es un estudio realizado con un enfoque de análisis crítico-social, en el que se muestra como con un enfoque metodológico y teórico, se puede explicar los procesos que se dan o se requieren para mejorar la calidad del servicio en las organizaciones, asimismo el compromiso laboral por parte de los trabajadores con la organización, que permita mejorar la imagen que se tiene de las organizaciones por parte de los clientes o usuarios. Concluyen que, parte de los desafíos actuales y futuros para mejorar, implican: enfoques educativos que favorezcan y mejoren el nivel de comportamiento humano; la responsabilidad, como elemento clave del compromiso con la sociedad y su bienestar; el compromiso social, que implica una condición ética de relación; la ciudadanía que se requiere para ser consciente de la realidad en que se vive y defender los derechos y actuar responsablemente a nivel social. (3)

Por su parte Terán-Montenegro (2017), En el estudio de investigación titulado “Análisis crítico de la Responsabilidad Social en Entidades de Salud”, realizó un análisis crítico de información respecto a la responsabilidad social a nivel de Iberoamérica, concluyendo que ésta, tiene que ver con las obligaciones que las organizaciones le deben a

sus empleados, a la sociedad, es una estrategia muy importante que influye en las decisiones y ésta en incluso a nivel político y económico; asimismo, las organizaciones sociales y de salud deben de responder a las necesidades de la sociedad, y la satisfacción de éstas; con respecto a los sistemas y organizaciones de salud, la responsabilidad social, es un "deber misional de las entidades que conformar este sector" (4).

Betanzos (2015), en el estudio titulado “Compromiso organizacional en profesionales de la salud. Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México”, a partir de un enfoque desde la psicología en los profesionales de la salud, determina que el compromiso organizacional es una condición que tiene que ver con el actuar de los trabajadores comprometidos con la visión de la organización, que permiten alcanzar las metas y objetivos de las organizaciones, el compromiso organizacional a nivel de la salud, presenta poca información y en nuestro país, de igual manera son recientes los estudios a partir de la psicología social y de las organizaciones de salud, que permitan identificar las demandas laborales y de bienestar de los trabajadores con las organizaciones. El síndrome de Burnout es una consecuencia del estrés laboral, que afecta a los trabajadores de salud, que disminuye la capacidad productiva del trabajador y que afecta directamente en los objetivos de la organización. (5)

Del mismo modo, Morales y Villalobos (2012) En el estudio “Relación de la Satisfacción y Compromiso Organizacional en un Centro de Salud Privado”, con respecto a los materiales y métodos, estudio de corte transversal, descriptivo y correlacional, respecto a la población, se entrevistó a 125 trabajadores del establecimiento de salud. Se identificó un compromiso organizacional en nivel medio, teniendo en cuenta que, a nivel de las dimensiones, fueron niveles variados los resultados, se concluye que no existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de dicha organización. (12)

Nuestros resultados (74,2%) de los profesionales de enfermería tienen compromiso organizacional Regular, concuerdan con los hallazgos alcanzado por concuerdan por Morales y Col (2012), Compromiso Organizacional 74.6 % nivel medio. Es decir en ambas investigaciones el compromiso organizacional de los trabajadores de salud alcanza un nivel medio o regular. El mismo modo los resultados estadísticos tienen una correlación significativa.

De acuerdo con la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación, entre el Compromiso organizacional y la Responsabilidad social institucional según percepción de los profesionales de enfermería, es 0,504 y el nivel de significancia $P < 0,000$ lo que indica que existe correlación significativa entre ambas variables. Es decir, el compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación. Por tanto, concluimos, que mientras mayor sea el compromiso organizacional de los profesionales, es mayor la responsabilidad social institucional.

Al respecto Recio Avalos (2013) en la investigación “Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P.”, en un estudio descriptivo, transversal y correlacional, se realizó en 196 trabajadores, se identificó que existe relación bivariada entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, también en sus diferentes dimensiones (11).

Sobre la responsabilidad social institucional el 80,6% refiere que está en proceso, 14,5% refieren que la responsabilidad social esta implementada y 4,8% perciben que está en inicio.

Según la contingencia, del 100% de profesionales encuestados el 74,2% (46) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 66,1% refieren que la responsabilidad social en el hospital regional de Ayacucho se encuentra en proceso, el 4,8% refieren que la

responsabilidad social está en inicio y el 3,2% refieren que esta implementado; el 12,9% tienen compromiso organizacional bueno y todos refieren que la responsabilidad social institucional se encuentra en proceso; el 12,9% de los encuestados tienen compromiso organizacional malo, de ellos el 11,3% refieren que la responsabilidad social en el hospital está implementado y el 1,6% percibe que la responsabilidad social está en proceso.

De acuerdo con la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación, entre el Compromiso organizacional y la Responsabilidad social institucional según percepción de los profesionales de enfermería, es 0,504 y el nivel de significancia $P < 0,000$ lo que indica que existe correlación significativa entre ambas variables. Es decir, el compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación.

Por tanto, concluimos, que mientras mayor sea el compromiso organizacional de los profesionales, es mayor la responsabilidad social institucional.

Al respecto Vroom (citado en Koontz, Weihrich y Cannice, 2012) indicó que se tiene que motivar al personal a fin de lograr las metas de la organización, en donde indica que los trabajadores se sentirán motivados cuando hacen todo el esfuerzo de realizar las tareas asignadas con el propósito de conseguir las metas trazadas y sienten satisfacción que gracias a su desempeño realizado se beneficia la organización y también ellos en capacitación, aumentos salariales, etc.

Según Chiavenato (2011), definió que el desempeño son las actividades o labor que es observable en los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos que la organización en forma conjunta lo estableció.

Conclusiones

En el cuadro N° 02 observamos que, del 100% de profesionales encuestados el 48,3% (30) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 43,5% (27) refieren que la responsabilidad social está en proceso, el 3,2% responsabilidad social implementado y el 1,6% en inicio; el 32,3% de los encuestados tienen compromiso organizacional bueno, de ellos el 17,7% refieren que la responsabilidad social se encuentra implementado y solo 3,2% en inicio; el 19,4% de profesionales tienen compromiso organizacional malo, y todos refieren que la responsabilidad social se encuentra en proceso.

De acuerdo con la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación, entre el Compromiso organizacional y la Responsabilidad social institucional según percepción de los profesionales de enfermería, es 0,229 y el nivel de significancia $P < 0,083$ lo que indica que no existe correlación entre ambas variables. Es decir, que la dimensión “reputación” del compromiso organizacional no es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis de investigación y aceptamos la hipótesis nula.

En el cuadro N° 03 observamos que, del 100% de profesionales encuestados el 71,0% (44) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 58,0% (36) refieren que la responsabilidad social está en proceso, el 9,7% perciben que la responsabilidad social esta implementado y el 3,2% refiere que está en inicio; el 20,9% de los encuestados tienen compromiso organizacional malo y todos ellos refieren que la responsabilidad social institucional se encuentra en proceso; el 8,1% tienen un compromiso organizacional malo, de ello el 4,8% refiere que la responsabilidad social esta implementado, el 1,6% en proceso y 1,6% en inicio.

De acuerdo con la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación, entre el Compromiso organizacional y la Responsabilidad social institucional según percepción

de los profesionales de enfermería, es 0,190 y el nivel de significancia 1.163 lo que indica que no existe correlación entre ambas variables. Es decir, la dimensión “liderazgo” del compromiso organizacional no es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis de investigación y aceptamos la hipótesis nula.

El cuadro N° 04 demuestra que, del 100% de profesionales encuestados el 74,2% (46) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 66,1% refieren que la responsabilidad social está en proceso, el 4,8% perciben que la responsabilidad social está en inicio y el 3,2% refiere que está en implementado; el 12,9% de los encuestados tienen compromiso organizacional malo, de ellos el 11,3% refieren que la responsabilidad social institucional se encuentra en proceso y 1,6% mencionan que esta implementado; el 12,9% tienen compromiso organizacional bueno, de ellos el 9,7% refiere que la responsabilidad social esta implementado el 8,1% tienen un compromiso organizacional malo, de ello el 4,8% refiere que la responsabilidad social esta implementado, y solo el 3,2% refieren responsabilidad social está en proceso.

Según la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación es 0,360 y el nivel de significancia $P < 0,036$ lo que indica que existe correlación entre ambas variables. Es decir, la dimensión “gestión” del compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación.

Por tanto, concluimos, que mientras mayor sea el compromiso organizacional en la dimensión gestión, mayor será la responsabilidad social institucional.

El cuadro N° 05 demuestra que, del 100% de profesionales encuestados el 45,2% (28) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 40,3% refieren que la

responsabilidad social está en proceso, el 3,2% perciben que la responsabilidad social está en inicio y solo el 1,6% refiere que está en implementado; el 40,3% (25) de los encuestados tienen compromiso organizacional malo, de ellos el 37,1% refieren que la responsabilidad social institucional se encuentra en proceso y 1,6% mencionan que a responsabilidad social está implementado y 1,6% dicen que está en inicio; el 14,5% (9) tienen compromiso organizacional bueno, de ellos el 11,3% refieren que la responsabilidad social esta implementado y solo 3,2% en proceso.

Según la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación es 0,390 y el nivel de significancia $P < 0,008$ lo que indica que existe correlación significativa entre ambas variables. Es decir, la dimensión “Clientes” del compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación

Por tanto, concluimos, que mientras mayor sea el compromiso organizacional en la dimensión clientes, será mayor la responsabilidad social institucional.

Del cuadro N° 06 se demuestra que, del 100% de profesionales encuestados el 85,5% (53) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 77,4% refieren que la responsabilidad social está en proceso, el 4,8% perciben que la responsabilidad social está en inicio y solo el 3,2% refiere que está en implementado; el 14,5% (9) de los encuestados tienen compromiso organizacional Bueno, de ellos el 11,3% refieren que la responsabilidad social institucional esta implementado y 3,2% mencionan que a responsabilidad social está en proceso.

Según la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación es 0,656 y el nivel de significancia $P < 0,001$ lo que indica que existe correlación significativa entre ambas variables. Es decir, la dimensión “personal de salud” del compromiso organizacional es buen

predictor para la responsabilidad social institucional. Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación.

Por tanto, concluimos, que mientras mayor sea el compromiso organizacional en la dimensión personal de salud, mayor será la responsabilidad social institucional.

El cuadro N° 07 demuestra que, del 100% de profesionales encuestados el 54,8% (34) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 46,8% refieren que la responsabilidad social está en proceso, el 4,8% perciben que la responsabilidad social está en inicio y solo el 3,2% refiere que está en implementado; el 30,6% (19) de los encuestados tienen compromiso organizacional malo, de ellos el 30,6% refieren que la responsabilidad social institucional se encuentra en proceso; el 14,5% (9) tienen compromiso organizacional bueno, de ellos el 11,3% refieren que la responsabilidad social esta implementado y solo 3,2% en proceso.

Según la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación es 0,405 y el nivel de significancia $P < 0,004$ lo que indica que existe correlación significativa entre ambas variables. Es decir, la dimensión “beneficios laborales” del compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad social institucional. Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación

Por tanto, concluimos, que mientras mayor sea el compromiso organizacional en la dimensión beneficios laborales, será mayor la responsabilidad social institucional.

Finalmente, La relación del compromiso organización con la responsabilidad social, según la percepción de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho. (Cuadro N° 01).

El resultado nos muestra que, del total de profesionales encuestados: el 74,2% tienen compromiso organizacional regular, el 12,9% compromiso organizacional bueno y el 12,9% compromiso organizacional malo. Sobre la responsabilidad social institucional el

80,6% refiere que está en proceso, 14,5% refieren que la responsabilidad social esta implementada y 4,8% perciben que está en inicio.

Según la tabla de contingencia, del 100% de profesionales encuestados el 74,2% (46) tienen compromiso organización regular, de los cuales el 66,1% refieren que la responsabilidad social en el hospital regional de Ayacucho se encuentra en proceso, el 4,8% refieren que la responsabilidad social está en inicio y el 3,2% refieren que esta implementado; el 12,9% tienen compromiso organizacional bueno y todos refieren que la responsabilidad social institucional se encuentra en proceso; el 12,9% de los encuestados tienen compromiso organizacional malo, de ellos el 11,3% refieren que la responsabilidad social en el hospital está implementado y el 1,6% percibe que la responsabilidad social está en proceso.

De acuerdo con la prueba de Tau-b de Kendall, el Coeficiente de correlación, entre el Compromiso organizacional y la Responsabilidad social institucional según percepción de los profesionales de enfermería, es 0,504 y el nivel de significancia $P < 0,000$.

Esta prueba indica que existe correlación significativa entre ambas variables. Es decir, el compromiso organizacional es buen predictor para la responsabilidad social institucional.

Con este resultado rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación.

Por tanto, concluimos, que, a mayor compromiso organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, es mayor la responsabilidad social institucional.

Recomendaciones

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, promover estudios más profundos sobre la responsabilidad social prioritariamente en instituciones públicas.

Al hospital regional de Ayacucho, seguir el proceso de implementación de la responsabilidad social como estrategia de la gestión pública, adoptando las normas internacionales de ISO 26000 y la agenda 2030 de las Naciones Unidas.

A los directivos de los establecimientos de salud de la región, propiciar en los profesionales de salud y trabajadores el compromiso organizacional, a fin de alcanzar un comportamiento ético transparente en beneficio de la sociedad y el medio ambiente.

Referencia Bibliográfica

1. NORMA ISO INTERNACIONAL 26000. Guía de responsabilidad social. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra - Suiza. Primera edición 2010.
2. FRIAS CENTURION. Ética y Responsabilidad Social Empresarial. Banco Mundial, diciembre de 2015
3. BARFFUSÓN-FIGUEROA 2016, en su estudio titulado
4. Responsabilidad y Compromiso social, Veracruz - México 2016.
5. TERÁN-MONTENEGRO 2017, En el estudio de investigación titulado Análisis crítico de la Responsabilidad Social en Entidades de Salud.
6. BETANZOS-DÍAZ- PAZ, 2015, en el estudio titulado Compromiso organizacional en profesionales de la salud. Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México.
7. OSORIO JARAMILLO 2016, en el trabajo de investigación titulado
8. “Valores personales y compromiso organizacional: más que una simple relación personal Universidad Católica de Colombia”.
9. ZAYAS- BÁEZ 2016, en el trabajo de investigación titulado “La evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista, Holguin, Cuba 2016.
10. WENDLANDT AMEZAGA- ÁLVAREZ MEDINA 2016, en trabajo de
11. investigación titulado “Instrumento para medir la responsabilidad social empresarial en consumidores de México 2016”.
12. GÓMEZ- GERARDO- LÓPEZ 2010, en la investigación titulada “El Compromiso y Clima Organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio, ciudad Fernández, Argentina.
13. GALLARDO, N. & SANDOVAL, M. (2014) En la investigación titulada
14. “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada”.

15. GÓMEZ, RECIO, AVALOS Y GONZÁLEZ, (2013) en la investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P.”.
16. MORALES, M. & VILLALOBOS, J. (2012) “Relación de la Satisfacción y Compromiso Organizacional en un Centro de Salud Privado”.
17. BAYONA – GOÑI - LEGAZ 2015, El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos.
18. JOSÉ JOAQUÍN MIRA y Col, 2013. En trabajo de investigación titulado “Diseño y validación de la escala RSC-Hospitales.
19. TORO (2015) en su trabajo para optar el título de especialista en Alta Gerencia. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.
20. PEDROZA (2007), en su tesis, “Compromiso organizacional, motivación de logro y satisfacción laboral en los trabajadores públicos en Caracas”.
21. PÉREZ ESPINOZA 2016. En su estudio “La Responsabilidad Social Empresarial y su Enfoque Ambiental: Una visión sostenible a futuro, Cienfuegos, Ecuador”.
22. GASTAÑADUI- PURIZACA 2017, El estudio titulado Relación entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo en docentes de la institución educativa Liceo Trujillo.
23. ESQUERRE-RUIZ 2017, en su trabajo de investigación titulado
24. “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa, Trujillo“.
25. CRUZ, P. (2016) EN el estudio titulado “Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la
26. Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, Libertad.”
27. ABANTO, S. (2017), en el trabajo de investigación titulado

28. “Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana”.
29. CRUZ, P. (2016) En el estudio titulado “Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la
30. Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.”
31. HUERTAS, Z. (2016), En el estudio titulado “Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU.
32. FLORES - GÓMEZ 2018, en la investigación titulada “Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú”, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
33. MAMANI, A. (2015), en su tesis titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventista de la ciudad de Arequipa, 2015”.
34. RICHARD, K. (2015), en la investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail de Lima en 2014”.
35. MINAYA M. (2014), En la investigación titulada “Liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la institución educativa N° 5084 "Carlos Philips Previ" Callao 2010- 2011”.
36. VILLAFRANCA, C. (2010), en la tesis titulada “Relación entre Clima y Compromiso Institucional en docentes de las Instituciones de
37. Educación Inicial de la Red N° 08”.
38. LUTHANS (2008) define al compromiso organizacional como la entrega y responsabilidad del trabajador.

39. COLQUITT ET AL., (2007, citada por Frías, 2014), manifiesta que el compromiso organizacional es el interés de un empleado de seguir siendo miembro de la organización.
40. COOPER-HAKIM et al., (2005, en Eslami et al., 2012) el compromiso organizacional es un estado psicológico o mentalidad que lleva a los individuos a tomar un curso de acción.
- 41.** MARÍA JOSÉ PÉREZ ESPINOZA La Responsabilidad Social Empresarial y su Enfoque Ambiental: una visión sostenible a futuro, Cienfuegos, Ecuador. 2016.
42. MORALES, M. VILLALOBOS, J. Relación de la Satisfacción y Compromiso Organizacional en un Centro de Salud Privado

Anexos

Anexo 1

Instrumento 01

INSTRUMENTO N° 01

TEST DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2019.

Instrucciones: Marque con "X" en la alternativa que crea conveniente.

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

	Ítems - Afirmaciones	A	B	C	D	E
1	"Siento orgullo de trabajar en una empresa de alta reputación"					
2	"Estoy contento por cómo la empresa en la que trabajo me valora"					
3	Estoy orgulloso de la conciencia social y ecológica empresarial que tiene la empresa en la que trabajo"					
4	"Me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la empresa"					
5	"Estoy satisfecho de cómo mis jefes directos me involucran en el trabajo"					
	Desempeño					
6	"Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la empresa"					
7	"En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades"					
8	"Estoy de acuerdo de cómo se valora mi desempeño dentro de la empresa"					
9	"Siento que en mi empresa hay un buen manejo de las personas"					
10	"Siento que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y jefes"					
11	"Me siento conforme con que la recompensa de mi trabajo es acorde a lo que hago"					
12	"Me gusta la capacidad que tiene la empresa para comunicarse con entidades externas"					
13	"Me siento orgulloso de como mi empresa le da importancia a los clientes"					

14	"Me gusta que mi empresa se preocupe de la diversidad e inclusión cultural"					
15	"Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes"					
16	"Me siento feliz de la relación que existe con mis compañeros y el apoyo que me brindan"					
17	"Estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la empresa"					
18	"Puedo realizar mi trabajo de manera autónoma"					
19	"Siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la empresa"					
20	"Siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares"					
21	"Me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios"					
22	"Me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable"					
23	"Estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro"					

Fuente: Tes de medición de Compromiso Organizacional de AON Hewitt 2013. [

Anexo 2

Instrumento 02

INSTRUMENTO N° 02
ESCALA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL DESDE
LA PERCEPCION DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERIA, HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO.

Instrucciones: Marque con "X" en la alternativa que crea conveniente.

- A = Totalmente en desacuerdo,
 B = En desacuerdo,
 C = Ni de acuerdo ni en desacuerdo,
 D = De acuerdo
 E = Totalmente de acuerdo.

N°	Items	A	B	C	D	E
1	La organización implementa área de asesoría para protección del trabajador frente a accidente de trabajo, enfermedad profesional o despidos arbitrario.					
2	El Hospital provee toda la información que le interese a los usuarios y público en general					
3	La organización se rige, por los principios de honestidad, equidad e integridad, que establecen las normas.					
4	El Establecimiento brinda una correcta atención a las demandas de los usuarios en general					
5	El hospital como organización conoce plenamente las normas nacionales y regionales que amparan su actividad					
6	Ud. cree que el hospital como organización respeta y reconoce los Derechos Humanos.					
7	En el hospital se fomenta que la participación de los trabajadores como voluntarios en acciones benéficas para la sociedad.					
8	Los directivos transmiten una cultura que busca optimizar los recursos de forma responsable con el medio ambiente					
9	Periódicamente se informa de resultados alcanzados, tanto en nuestras actividades como en materia económica					
10	Hemos implantado en la selección de proveedores criterios concretos que respetan derechos de las personas y la protección medioambiental					

11	En el hospital existe una política clara de accesibilidad y todas nuestras instalaciones son accesibles para personas con distintos tipos de incapacidad física					
12	Se han implantado medidas de buen gobierno, como por ejemplo de transparencia en las contrataciones de personal y de proveedores					
13	En el sitio web del hospital se difunden memorias de actividad asistencial y económica, y otra información relevante en aras de la transparencia					
14	El Hospital implementa informes que midan el impacto económico, político, social y medioambiental de las actividades que realiza la organización					
15	La organización promueve el cuidado del medio ambiente y el uso racional <u>de recursos naturales</u>					
16	La organización implementa un sistema de gestión de riesgos y lo pone en practica					
17	Para la organización, es una prioridad la satisfacción de los usuarios.					
18	La atención asistencial cumple con los criterios de prontitud, seguridad e integralidad.					
19	En el hospital se preocupan por guardar el secreto profesional sobre la información del paciente.					
20	Nuestros errores es un criterio fundamental para aprender y ser mejores.					

Fuente: Escala Responsabilidad Social - Hospitales, elaborado por Joaquín Mira, José, Universidad Miguel Hernández, Elche, Alicante, España 2013.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 035-2024-UNSCH-EPG/EGAP

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado- UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N^º 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

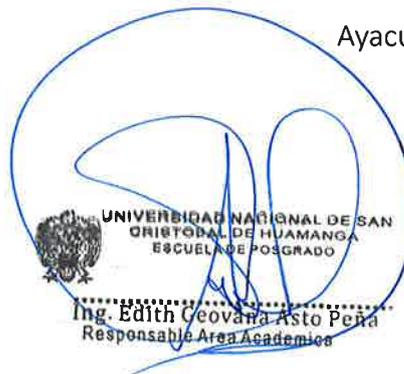
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Fredy Bermudo Medina
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	Compromiso organizacional y responsabilidad social institucional según percepción de los profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	19% de similitud
N ^º DE TRABAJO	2318623647
FECHA	12 de marzo de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 12 de marzo del 2024.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

Compromiso organizacional y responsabilidad social institucional según percepción de los profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019

por Fredy Bermudo Medina

Fecha de entrega: 12-mar-2024 10:04a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2318623647

Nombre del archivo: FREDY_-_TESIS_MAESTRIA.docx (1.18M)

Total de palabras: 14633

Total de caracteres: 86607

Compromiso organizacional y responsabilidad social institucional según percepción de los profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	1%
7	www.unl.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	app.mapfre.com Fuente de Internet	1%

9	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
12	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Wageningen University Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	psicoarandu.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	ri.bib.udo.edu.ve Fuente de Internet	<1 %

21

issuu.com
Fuente de Internet

<1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS DE MAESTRIA DEL BACH.
FREDY BERMUDO MEDINA

En la ciudad de Ayacucho, siendo a horas 10.30 p.m. del día ocho de junio de dos mil diecinueve en el auditorio de la Escuela de Posgrado de Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, se reunieron los miembros del jurado calificador conformado por el Dr. José Alberto Ochatoma Paravicino (Presidente), Dra. Lidia González Paucarhuanca (miembro-DUPG), Dra. Julia Cristina Salcedo Cancho (miembro) y Dr. Emilio German Ramírez Roca (miembro), para recibir y calificar la sustentación de la tesis **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL SEGÚN PERCEPCION DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA, HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2019** presentado por el Bach. Fredy Bermudo Medina, con la cual aspira obtener el Grado de Maestro en Gerencia en Servicios de Salud. El presidente del jurado Dr. José Alberto Ochatoma Paravicino, dispuso al Jefe Administrativo de la Escuela de Posgrado, quien actúa como Secretario Docente, dar lectura a la Resolución Directoral N° 272-2019-UNSCH-EPG/D y el Art. N° 79 del Reglamento de la Escuela de Posgrado, en seguida invito al aspirante dar inicio a la sustentación y defensa pública de la tesis mencionada por el tiempo no mayor de 45 minutos, conforme lo establece el reglamento. Finalizada la exposición, los miembros del jurado formularon las preguntas y observaciones en el orden siguiente: Dra. Julia Cristina Salcedo Cancho, Dr. Emilio German Ramírez Roca, Dra. Lidia González Paucarhuanca y finalmente el Dr. José Alberto Ochatoma Paravicino. Las preguntas fueron absueltas por el aspirante; en tanto las observaciones deben ser subsanadas en la versión final de la tesis a entregar. Luego de ella el presidente del jurado, invito al aspirante y al público asistente abandonar momentáneamente el auditorio para dar paso a la deliberación y calificación por cada uno de los miembros del jurado y el resultado promedio es de DIECISIETE (17) aprobado por unanimidad, siendo a horas 11.15 p.m. finaliza el acto de sustentación. E: fe de la cual firman los asistentes al pie del presente, en señal de conformidad y compromiso.

Dr. José A. Ochatoma Paravicino
Presidente

Dra. Lidia González Paucarhuanca
Miembro- DUPG

Dr. Emilio G. Ramírez Roca
Miembro

Dra. Julia C. Salcedo Cancho
Miembro

Lic. Wilmer A. Hinojosa Gonzales
Jefe Administrativo