

ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO

ESCUELA DE POSTGRADO



TESIS

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA, 2020**

AUTOR

Bach. Karla Yohana GAMARRA RIOS

0000-0002-1119-7027

Para optar al Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS MILITARES

Con mención en Planeamiento Estratégico y Toma de Decisiones

ASESOR:

Dr. Gamaliel TALAVERA PRADO

0000-0002-5167-1897

2022

**ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO
ESCUELA DE POSTGRADO**

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS No 036 – 2022/ DGI

En la Escuela Superior de Guerra del Ejército - Escuela de Postgrado, a los veintiocho días del mes de junio del año dos mil veintidós, siendo las 13:24 horas, se reunió el jurado evaluador conformado por los docentes:

❖	Maestro	JEF MILER FERNANDEZ PAUCAR	Presidente
❖	Maestro	EDUARDO GONZALO LEON JESUS	Secretario
❖	Maestro	ALVARO FABIAN MONTES ALVAREZ	Vocal

Designados según Resolución de Expedito para Sustentación de Tesis N° **036-2022/SIE/DGI/ESGE-EPG** del 16 de junio del 2022, para evaluar la sustentación virtual y defensa de la Tesis de Grado titulada "**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA, 2020**", presentado por el Bachiller **KARLA YOHANA GAMARRA RIOS**, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Militares con mención en Planeamiento Estratégico y Toma de decisiones, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45° de la Ley Universitaria N° 30220.

Luego de atender la sustentación virtual y defensa de la tesis de grado y realizadas las preguntas de rigor, el jurado acordó concederle la calificación de **APROBADO POR UNANIMIDAD**.

En mérito del cual, el jurado **APRUEBA** (aprueba / no aprueba) que se le otorgue el Grado Académico de Maestro en Ciencias Militares con mención en Planeamiento Estratégico y Toma de decisiones.

Firmado, en Chorrillos a los veintiocho días del mes de junio de 2022.

.....
**MG. JEF MILER
FERNANDEZ PAUCAR
PRESIDENTE**

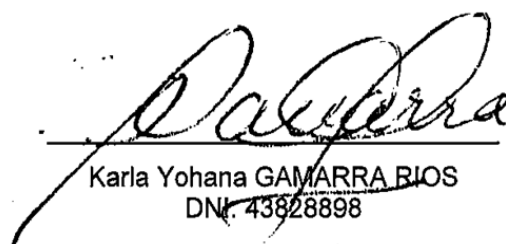
.....
**MG. EDUARDO GONZALO
LEON JESUS
SECRETARIO**

.....
**MG. ALVARO FABIAN
MONTES ALVAREZ
VOCAL**

Autorización para publicación y uso

A través del presente documento, yo Bach. Tte Crl Int Karla Yohana GAMARRA RIOS a la Escuela Superior de Guerra del Ejército-Escuela de Postgrado la publicación del texto completo o parcial de la tesis de grado titulada: **“Compromiso organizacional en enfermeras del Hospital Militar Central – Lima 2020”** presentada para optar al grado académico de Maestro en Ciencias Militares con mención en Planeamiento Estratégico y Toma de Decisiones en el Repositorio Institucional y en el Repositorio Nacional de Tesis (Renati) de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu), de conformidad al marco legal y normativo vigente. La tesis se mantendrá permanente e indefinidamente en el Repositorio para beneficio de la comunidad académica y de la sociedad. En tal sentido autorizo gratuitamente y en régimen de no exclusividad los derechos estrictamente necesarios para hacer efectiva la publicación, de tal forma que el acceso al mismo sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación. La tesis puede ser distribuida, copiada, exhibida y usada también con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Chorrillos, 28 de octubre del 2021



Karla Yohana GAMARRA RIOS
DNI: 43828898

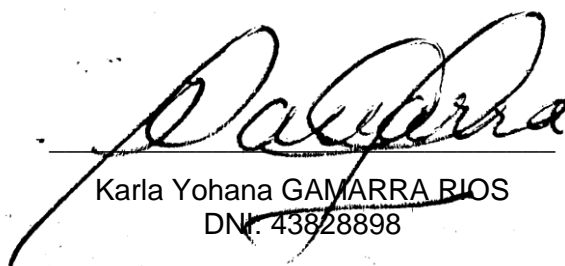
Declaración Jurada de Autoría

Mediante el presente documento, Yo, Bach. Tte Crl Int Karla Yohana GAMARRA RIOS, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 43828898, con domicilio real en Calle Doña Gloria 193 Dpto 102 Los Rosales, en el distrito de Surco, provincia y departamento de Lima, graduada de la VIII Maestría en Ciencias Militares con mención en Planeamiento Estratégico de la Escuela Superior de Guerra-Escuela de Postgrado del Escuela Superior de Guerra del Ejército-Escuela de Postgrado (ESGE-EPG) declaro bajo juramento que:

Soy la autora de la investigación titulada: **“Compromiso organizacional en enfermeras del Hospital Militar Central – Lima 2020”** que presento a los veinticinco días del mes de octubre del año 2021, ante esta institución con fines de optar el grado académico de Magister en Ciencias Militares con mención en Planeamiento Estratégico.

Dicha investigación no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por el suscrito, para optar otro grado académico ni título profesional alguno. Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, fórmulas, tablas y a otros que corresponde al suscrito o a otro en respeto irrestricto a los derechos del autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenecen a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicadas ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela Superior de Guerra del Ejército-Escuela de Postgrado y me declaro como el único responsable.



Karla Yohana GAMARRA RIOS
DNI. 43828898

Dedicatoria

Mi agradecimiento:

A Dios por permitirme ingresar a esta magna Casa de Estudios.

A mis padres por su apoyo incondicional.

A mis hijos por el tiempo que tuvimos que sacrificar muchas veces por horas de estudio.

Por su comprensión y amor absoluto

Índice

	Página
Carátula	1
Página de jurado	2
Autorización para publicación y uso	3
Declaración jurada de autoría	4
Dedicatoria	5
Índice	6
Lista de tablas (opcional, sólo si las tuviera)	9
Lista de figuras (opcional, sólo si las tuviera)	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13

CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Planteamiento del problema	15
1.2	Justificación de la investigación	16
1.3	Delimitación de la investigación	17
1.4	Limitaciones de la investigación	18
1.5	Formulación del problema	18
1.6	Objetivos de la investigación	19

CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación	20
2.1.1	Antecedentes nacionales	20
2.1.2	Antecedentes internacionales	26
2.2	Bases teóricas	30
2.3	Categorías, Sub categorías apriorísticas	34
2.4	Definición de términos	39
2.5	Hipótesis	40

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1	Enfoque de investigación	41
3.2	Tipo de investigación	41
3.3	Método de investigación	42
3.4	Objeto de estudio	42
3.5	Muestra de estudio	43
3.6	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	43
3.7	Rigor científico	44
3.8	Técnica de procesamiento y análisis de datos	45

CAPITULO IV: ANÁLISIS Y SÍNTESIS

4.1	Recolección de datos	46
4.2	Organización de los datos	46
4.3	Definición de categorías	47
4.4	Soporte de categorías	67

	Página
4.5 Red semántica	63
4.6 Triangulación	65
CAPITULO V: DIALOGO TEÓRICO EMPÍRICO	69
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
6.1 Conclusiones	71
6.7 Recomendaciones	72
Referencias bibliográficas	74
Anexos	
1. Matriz de consistencia	76
2. Instrumento de recolección de datos	78
3. Validación de instrumentos	81
4. Autorización para recolección de datos	88
5. Compromiso ético	91
6. Hoja de datos personales	93
7. Aporte de investigación	95
8. CD conteniendo la tesis en PDF	97
9. Reporte de similitud Turnitin	99

Lista de tablas

	Pagina
Tabla 1. Definición de categorías y subcategorías apriorísticas.	34
Tabla 2. Relación de participantes en la investigación	47
Tabla 3. Definición de unidades de análisis (Entrevistas)	49
Tabla 4. Definición de Unidades de análisis (Fichas de investigación)	53
Tabla 5. Descripción de categorías	55
Tabla 6. Soporte de categorías	61
Tabla 7. Triangulación por técnicas cualitativas	66

Lista de figuras

	Pagina
Figura 1. Niveles de Comportamiento Organizacional	21
Figura 2. Modelo de Cultura organizacional Denison.	22
Figura 3. Marco Conceptual Organizacional	29
Figura 4. Factores del Compromiso Organizacional	33
Figura 5. Componentes del Compromiso Organizacional	36
Figura 6. Hospital de Campaña del Ejército del Perú en Chile	38
Figura 7. Circulo Hermenéutico	42
Figura 8. Circulo Hermenéutico	45
Figura 9. Secuencia inductiva para presentar los resultados	48
Figura 10. Red Semántica	63
Figura 11. Componentes del compromiso Organizacional.	69

Resumen

El Hospital Militar Central constituye el principal establecimiento de Salud del sistema de salud del Ejército, al disponer de una infraestructura moderna, personal calificado y un óptimo sistema de abastecimiento logístico de Clase VIII del Ejército, para proporcionar atención médica al personal militar y civil que requiera la institución y también atención de emergencia a la población en caso de Desastres de Origen Natural o emergencias Sanitarias como es el caso de la Pandemia de la COVID-19; en este sentido esta institución debe de disponer del sostenimiento necesario que permita su funcionamiento.

Un elemento muy importante en el sistema de Salud del HMC es el factor de Recursos Humanos, en este sentido constituye una preocupación del comando del Hospital proporcionar el bienestar necesario para que el personal de salud realice sus tareas de la manera más eficiente. El compromiso organizacional en la actualidad viene siendo objeto de estudio de diversas investigaciones debido a la importancia que tiene para todo tipo de organizaciones, en especial para las empresas, debido a la influencia significativa que tiene en la producción; y los resultados de todos los procesos dentro de la misma.

En la presente investigación se ha realizado un análisis entre los factores que inciden en el Compromiso Organizacional del personal de Salud del HMC y los factores que inciden en el nivel de Compromiso Organizacional de esta institución; desarrolle este trabajo de investigación que presento a continuación empleando el enfoque cualitativo a través de una investigación empírica que me permita a través de la observación formular hipótesis correspondiente la técnica que empleé fue recolección de datos, observación entrevista semi estructurada. Asimismo el procesamiento de la información obtenida fue sometido al rigor científico a través de la triangulación de técnicas cualitativas y posteriormente se contrato con teoría existente mediante el dialogo teórico - empírico, en donde se complementa la teoría con los hallazgos investigativos, considerando que se deben de implementar procedimientos que permitan mejorar el sistema de Bienestar para el personal de Salud del HMC. Terminando con las conclusiones, recomendaciones y como propuesta un aporte doctrinario relacionado a una Guía de Procedimientos del Sistema de Bienestar del Hospital Militar Central.

Palabras clave: Compromiso Organizacional, Sistema de Salud, Clima laboral, Logística de Sanidad.

Abstract

The Central Military Hospital constitutes the main health establishment of the Army health system, as it has a modern infrastructure, qualified personnel and the best Army Class VIII logistics supply system, to provide medical attention to military and civilian personnel that require the institution and also emergency care to the population in case of Disasters of Natural Origin or Health emergencies such as the COVID-19 Pandemic; In this sense, this institution must have the necessary support to allow it to function.

A very important element in the HMC Health system is the Human Resources factor, in this sense, it is a concern of the Hospital command to provide the necessary well-being so that the health personnel perform their tasks in the most efficient way. Organizational commitment is currently being studied in various investigations due to the importance it has for all types of organizations, especially for companies, due to the significant influence it has on production; the production

In this research, an analysis has been carried out of the factors that affect the Organizational Commitment of the HMC Health personnel and that factors affect the level of Organizational Commitment of this institution; This research work was developed using the qualitative approach, through the type of empirical research and the hermeneutical method, using as data collection techniques, the semi-structured interview and Document Analysis with their respective data collection tools; The information processing was carried out in an artisanal way, obtaining as investigative findings a series of concepts that were subjected to scientific rigor through the Triangulation of Qualitative techniques and later contrasted with the existing theory through the Theoretical-Empirical Dialogue, where complements the theory with research findings, considering that procedures should be implemented to improve the Wellbeing system for HMC Health personnel. Finally, the conclusions, recommendations and as a proposal a doctrinal contribution related to a Procedural Guide of the HMC Welfare system are presented.

Keywords: Organizational Commitment, Health System, Work Environment, Health Logistics.

Introducción

En la actualidad se puede afirmar que nos encontramos en un contexto de alta competitividad globalizada, en donde la producción de las empresas se ha visto incrementada por las innovaciones tecnológicas que con mayor frecuencia vienen incrementando la productividad de las organizaciones; sin embargo, el capital humano nunca deja de ser el factor más importante de una organización, puesto que sin este factor la empresa no podría cumplir con sus objetivos. En tal sentido, es primordial para todo tipo de organizaciones del mundo actual que se realice una gestión eficaz y eficiente de los recursos humanos, con la finalidad de que estos mejoren su producción.

La administración se ha transformado durante los últimos 20 años, se va cambiando el paradigma de dirección y gestión donde la autoridad era totalmente formalizada y jerarquizada, algo distante y donde la información fluía de arriba hacia abajo, hoy en día las instituciones son más abiertas a la participación de sus trabajadores, buscando sus aportes en la innovación de sus procesos y aportes para la toma de decisiones, en este sentido se deja notar al trabajador como mero instrumento de producción, y se busca darle un valor importante en la institución.

Además, se ha puesto en valía el conocimiento del trabajador en su determinado puesto, así como su entrenamiento, formación y la superación de posibles errores.

Por ello, se deben determinar y aplicar mejores estrategias para lograr el desarrollo del capital humano a partir de la cultura y comportamiento organizacional y la consecuente generación de valor agregado dentro de una organización.

Entendemos de esta manera que el desempeño laboral se conceptualiza como la preocupación por el personal de una organización por la producción que realizan los recursos humanos de la empresa; sin embargo, durante décadas en el Perú este concepto ha sido reservado primordialmente para las organizaciones que pertenecen al sector privado, las cuales tienen una mayor exigencia por mantener su vigencia en el mercado, para lo cual necesitan mejorar sus índices de productividad, teniendo en consideración que las exigencias del mercado cada vez son mayores; en este contexto, se ha evidenciado que las exigencias del mercado actual han llevado a las organizaciones del sector público a mejorar sus niveles de productividad, buscando incrementar sus niveles de eficiencia en la gestión, incrementando nuevos conceptos como el de “mejora continua”, que permite a las organizaciones realizar una retroalimentación y posterior mejora de los procesos que realiza; asimismo, estas organizaciones vienen adaptándose a los cambios continuos de exigencias y demandas en criterios de calidad, así como también la inserción de las organizaciones en

el ámbito de la responsabilidad social por medio del concepto de “desarrollo sostenible”, que en la actualidad viene incrementándose; en este marco el estudio y la aplicación de procesos y procedimientos de una adecuada gestión del talento humano posibilitara que una organización mantenga el éxito en el futuro y se mantenga vigente en el mercado.

En la presente investigación se realiza un análisis del comportamiento organizacional del personal de enfermeras del Hospital Militar Centra; este estudio ha sido realizado en 6 capítulos de acuerdo al siguiente detalle:

En el primer capítulo se encuentra el Problema de investigación, considerando una breve narración de cuál es la situación actual del objeto de estudio, asimismo se ha formulado el problema de investigación, los objetivos la justificación, la delimitación y las limitaciones que se han presentado en la elaboración del estudio.

En el segundo capítulo se encuentra el Marco Teórico, en donde se han considerado investigaciones y estudios previos, nacionales e internacionales, relacionados al presente estudio; asimismo, se encuentran las bases teóricas, en donde se ha considerado la Teoría del Valor, las categorías y subcategorías apriorísticas, una breve definición de términos y la formulación de la hipótesis.

En el tercer capítulo se ha considerado la parte metodológica de la investigación, n donde se menciona el tipo de enfoque (Cualitativo), correspondiendo a un tipo de investigación Teórico-empírico, método Hermenéutico; asimismo se menciona las técnicas de recolección de datos (Entrevista, Observación directa y Análisis documental) y sus respectivos instrumentos (Guía de entrevista, Guía de Observación y Ficha Documental); también se menciona el método de análisis de datos, en este caso se realizó de manera artesanal.

En el cuarto capítulo se narra el proceso metodológico; asimismo se presenta una Red Semántica con las Categorías emergentes producto del análisis de datos y se someten los hallazgos al rigor científico por medio de la Triangulación de Técnicas cualitativas. En el quinto capítulo se realiza el Dialogo Teórico-empírico, en donde se someten los hallazgos investigativos a la comparación con la teoría existente. Finalmente, en el sexto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema:

La salud constituye uno de los derechos fundamentales de la persona, como se puede evidenciar en el Artículo 7° de la Constitución Política del Perú, en donde se manifiesta lo siguiente: “Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa”(pág. 4). En consecuencia, constituye una de las prioridades del Estado disponer de un sistema de Salud eficiente que pueda satisfacer las necesidades de la población y mejorar la calidad de vida de las poblaciones vulnerables; por lo cual todas las entidades del Estado que dentro de sus estructuras disponen de establecimientos de salud, como parte del Sistema Nacional de Salud, tienen la obligación de implementar los procedimientos necesarios que permitan proporcionar servicios de salud de calidad; por lo cual el Ejército del Perú tienen la obligación de disponer de servicios de salud adecuados que proporcionen atención de calidad al personal de oficiales, técnicos, suboficiales, personal de tropa y empleados civiles que lo conforman.

En la actualidad se ha podido evidenciar que las redes de salud pública, presentan diversos aspectos generadores de problemas respecto al servicio de calidad que es prioritario en cuanto a la atención de los pacientes, lo cual se pudo evidenciar durante la Emergencia Sanitaria ocasionada por la Pandemia de la COVID-19, en donde el Sistema de Salud se vio colapsado y evidencio grandes deficiencias en diversos factores, dentro de los factores que perjudican la capacidad de respuesta del Sistema de salud se puede considerar como los más relevantes los siguientes: la falta de asignación presupuestal al sector salud, la falta de inversión en infraestructura, la falta de modernización de tecnología y equipo, el deficiente desarrollo de investigación en salud, producto de la poca inversión en capacitación del personal técnico especializado y la falta compromiso Organizacional de parte de sus especialistas y colaboradores (enfermeras y técnicos).

Con relación a la falta de Compromiso Organizacional, se ha podido evidenciar que en una gran cantidad de hospitales el compromiso organizacional del personal de salud se ve afectado por las deficiencias mencionadas en el párrafo anterior y estas a su vez se relaciona directamente con el nivel de atención hacia los pacientes, constituyendo un concepto muy importante que incide significativamente en los pacientes tanto interno como externo por ende en una mejora sustancial en el Sistema de Salud. El Compromiso Organizacional constituye una visión psicológica de los integrantes de una organización y su estima e identificación hacia su lugar de trabajo, también se puede definir como una actitud relacionada al trabajo que se desarrolla en el proceso de socialización de una determinada organización, que

permite a los empleados aprender los valores, normas, y patrones de conducta dentro de la misma (Claire, 2003; Zavaleta, 2005).

En la teoría de Meyer y Allen se propone una conceptualización del compromiso organizacional que se divide en tres componentes. Afectivo que se sostiene en el deseo de la persona (lazos y apegos emocionales) , de la continuidad que se refiere a la necesidad de reconocimiento del ser humano y el normativo que se basa en el deber moral de la persona (Arias, 2001). En este sentido, se puede afirmar que el nivel de compromiso organizacional del personal que labora en una determinada institución con lleva al logro y el cumplimiento de las tareas u objetivos de la misma, debido a que mientras exista un mayor compromiso de los trabajadores una organización, se puede cumplir mejor con los objetivos trazados.

En el presente estudio se ha realizado un análisis del compromiso organizacional que tienen las enfermeras del Hospital Militar Central (HMC), lo cual permitirá conocer que factores se deben de implementar para que se mejore el nivel de compromiso organizacional del personal de enfermeras del HMC, con la finalidad de que proporcionen una mejor atención a todo el personal militar y sus familias; para tal finalidad se ha revisado la literatura científica a nuestro juicio más relevante que nos permita una adecuada comprensión del compromiso organizacional desde un sólido marco teórico conceptual y que permitan una aplicación práctica en la organización.

1.2. Justificación de la investigación:

Para la realización de un proceso de investigación se deben de considerar ciertos criterios, dentro de los cuales se puede considerar algunos criterios como la relevancia social y la utilidad metodológica, con respecto a la justificación de una investigación Hernandez y Mendoza (2018) sostiene: “La justificación de la investigación es importante, en especial cuando el estudio necesita la aprobación de otras personas, siendo relevantes los criterios de conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica”.(pág. 396)

La relevancia social constituye uno de los criterios por los cuales se fundamenta la realización de un proceso investigativo, en el presente estudio este criterio se encuentra sustentado con normas internacionales, en este sentido se presenta lo mencionado en el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030 en donde se manifiesta siguiente: El trabajo es necesario en todos y cada uno de los niveles, esto permite reducir el grado de exposición y vulnerabilidad. Por lo que se deberá adoptar medidas estrictas que permiten la lucha contra los factores subyacentes (...), el debilitamiento de los ecosistemas, las pandemias y las epidemias”(pág. 10); en este sentido el presente estudio proporcionara elementos de

juicio para mejorar los procedimientos de bienestar, buscando mejorar el Comportamiento Organizacional del personal de Salud del HMC.

Asimismo, con respecto a la normativa nacional, el presente estudio considera los conceptos relacionados a la Política Pública N° 13 “Acceso universal a los servicios de salud y a la seguridad social” en la cual se menciona lo siguiente:

Nos comprometemos a asegurar las condiciones para un acceso universal a la salud en forma gratuita, continua, oportuna y de calidad, con prioridad en las zonas de concentración de pobreza y en las poblaciones más vulnerables. Nos comprometemos también a promover la participación ciudadana en la gestión y evaluación de los servicios públicos de salud.(Acuerdo Nacional, 2014, pág. 21).

Con relación a la implicación práctica de nuestro estudio, se puede afirmar que este criterio se encuentra fundamentado en el acatamiento del Rol Estratégico N° 3, “Participar en el Desarrollo Nacional”, el cual es conceptualizado de la siguiente manera: “Participar, en coordinación con otros sectores del Estado, en la ejecución de las políticas públicas que contribuyan al desarrollo económico, social y sostenible del país, aplicando un enfoque de seguridad multidimensional.”(págs. 30-41). En este sentido, el conocimiento del nivel de Compromiso Organizacional de las enfermeras del HMC, posibilitara la implementación de mecanismos que permitan mejorar este compromiso lo cual optimizara la atención en los pacientes del HMC.

1.3. Delimitación de la investigación

La delimitación de una investigación (Cuantitativa, cualitativa o mixta) constituye el ámbito y el contexto en el cual se realizara el estudio, en tal sentido, Maldonado (2015)sostiene: “La delimitación de la investigación posibilita reducir la problemática inicial a dimensiones prácticas dentro de las cuales es posible efectuar los estudios correspondientes; delimitar un tema significa encauzar en términos precisos nuestro ámbito de interés y determinar sus límites”.(pág. 74); en ese sentido el presente estudio fue desarrollado de acuerdo a los siguientes criterios de circunscripción:

- Espacial: La investigación se desarrolló en las instalaciones del Hospital Militar Central, el cual se encuentra ubicado en el distrito de Jesús María, departamento de Lima
- Temporal: El presente estudio fue desarrollado los años 2019 – 2020; en el año 2020 se inició la Emergencia Sanitaria a consecuencia de la Pandemia de la Covid 19. Lo cual dificulto la recolección de datos.

1.4. Limitaciones de la investigación

Para la elaboración del presente estudio se tuvieron las siguientes limitaciones:

- El actual Estado de Emergencia Sanitaria que se suscita en nuestro país debido a la pandemia Covid-19, esto obstaculizo enormemente en cierta manera la recolección de datos en el HMC.
- Las pocas evidencias que existen con relación a la situación del Clima Laboral, debido a que no se vienen realizando encuestas al personal a consecuencia de que el personal vulnerable no viene asistiendo a las instalaciones del HMC.
- La inasistencia del personal de enfermeras debido al contagio sufrido a raíz de la pandemia desatada por el covid-19.
- El horario de rotación laboral del personal de enfermeras; sin embargo, se realizaron las coordinaciones con el jefe del departamento de Recursos Humanos del Hospital Militar Central para que se pueda facilitar la realización del presente estudio.
- La dificultad para el acceso a las Directivas del HMC, puesto que el ingreso a las instalaciones del HMC estuvo restringido.
- El acceso a la documentación que requerimos para realizar los seguimientos de quejas y felicitaciones al personal de enfermeras objetos del presente estudio.
- Mantener el grado de confidencialidad de los directivos y pacientes que formaran parte de nuestra muestra para el presente estudio.

1.5. Formulación del problema:

La elaboración del problema de investigación constituye un resumen de la Descripción de la Realidad Problemática del fenómeno en estudio mediante la elaboración de las preguntas de investigación se tratara de proporcionar una dirección al presente estudio; de acuerdo a (Hinojosa, 2017) la formulación del problema de investigación constituye: “La síntesis de la descripción de la realidad problemática; es por ello la insistencia en que esta descripción sea conveniente realizada, porque dependerá de la calidad y pertinencia de su elaboración para que se formulen adecuadamente las preguntas de investigación”(pág. 45). En este contexto en el presente estudio cualitativo a han planteado las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cómo se caracteriza el compromiso organizacional del personal de enfermeras del HMC?
- ¿Qué factores inciden en el compromiso organizacional del personal de enfermeras del HMC?
- ¿Es necesaria la implementación de una Guía de Procedimientos que permita mejorar el compromiso organizacional del personal de enfermeras del HMC?

1.6. Objetivos de investigación

- Analizar el compromiso organizacional del personal de enfermeras del Hospital Militar Central del Ejército, Lima 2020.
- Describir el compromiso organizacional del personal de enfermeras bajo la percepción de los directivos del HMC.
- Implementar una Guía de Procedimientos que permita mejorar el compromiso organizacional del personal de enfermeras del HMC.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación:

2.1.1. Investigaciones nacionales:

Huamani (2017), en su estudio titulado *Motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017*, para optar el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Lima; en su investigación el Objetivo General determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, para lo cual se empleó un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación descriptivo correlacional de corte transversal, el diseño No Experimental – Correlacional Transaccional, empleando una muestra de 169 colaboradores de esta institución, principalmente los médicos, enfermeras, y administrativos de dicho nosocomio 2017; al término de la investigación se determinaron las siguientes conclusiones:

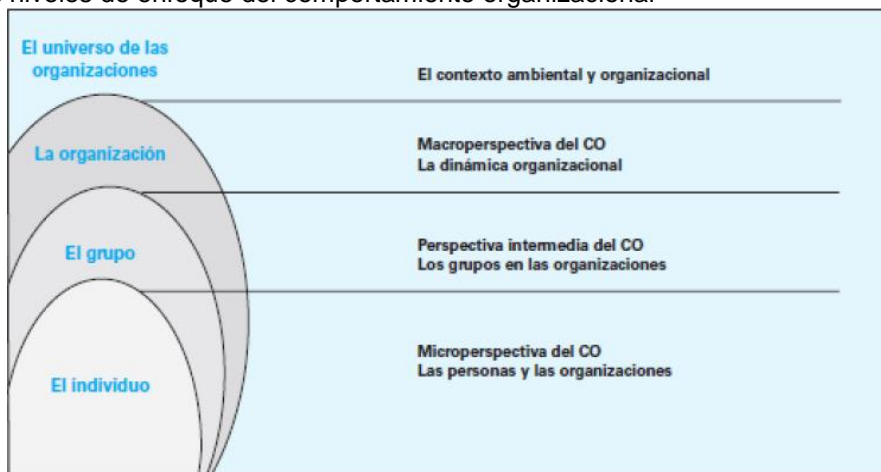
Los resultados han evidenciado que la motivación es alta y el comportamiento organizacional, eficiente, asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada alta y significativa entre la motivación laboral y el comportamiento organizacional del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, es decir, el índice de correlación al 73.4%. Confirma que, a mayor motivación laboral, mayor comportamiento organizacional. Estos resultados evidencian que la motivación es alta; pero que el desempeño es regular, se determinó la existencia de una correlación positiva y significativa entre la motivación laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa 2017, siendo el Rho de ,687**; es decir, el índice de correlación al 68.7%. *Confirmando a mayor motivación laboral, mayor desempeño.* (Huamani, 2017, pág. 95)

La investigación realizada por Huamani, mediante un enfoque cuantitativo permite conocer mediante el resultado de los instrumentos de recolección de datos cual es la relación entre el nivel de Comportamiento Organizacional con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa; la medición cuantitativa realizada en este estudio, corrobora que la existencia de una buena cultura organizacional de una organización propicia que se cumplan los objetivos trazados; asimismo menciona que un factor muy importante constituye la motivación que reciben los trabajadores para realizar eficientemente su trabajo y que posibilita un mayor nivel de productividad para los empleados de salud. Asimismo, la investigación considera que los niveles de enfoque del comportamiento organizacional según Chiavenato (2009) son: el individual el grupal y el organizacional; estos niveles disponen de categorías crecientes en cuanto de complejidad y

cada uno es elaborado partiendo del nivel anterior; lo cual pone de manifiesto la existencia de una relación de dependencia entre estos tres niveles de análisis.

Figura 1.

Los tres niveles de enfoque del comportamiento organizacional

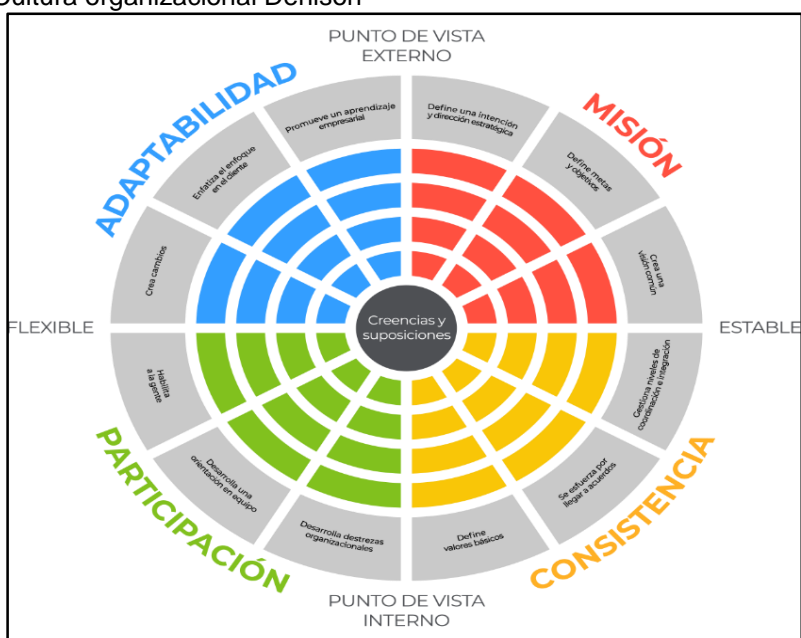


Nota: Los niveles de enfoque tienen una relación de dependencia significativa.
Fuente: Chiavenato (2009).

Angulo (2017), en su investigación titulada, *Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017*, para optar el Grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Federico Villarreal; considera como realidad problemática que los trabajadores de la oficina del Personal de Asistencia, se encuentran mínimamente comprometidos con su labor, siendo una característica que estos trabajadores no tienen una identificación con los valores primordiales de la organización, la gran parte de estos no tienen conocimiento de la misión y la visión de la institución; asimismo, se determinó que no se involucran con la organización, demostrando una escasa voluntad para participar de las reuniones de coordinación o confraternidad convocadas por la dirección, limitándose únicamente al cumplimiento de sus labores sin prestar interés en mejorar el servicio y se encuentran continuamente dispuestos a cambiar de trabajo ante la presencia de cualquier oferta laboral de otra institución. En este sentido el estudio realizado por Angulo tiene como Objetivo General la determinación de la influencia de la cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017; este estudio dispone de dos variables, *Cultura organizacional* y *Compromiso Laboral*; para tal finalidad en este estudio se empleó un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental transaccional correlacional-causal y se consideró como muestra a 211 profesionales de la salud que trabajaron en una clínica privada, durante el año 2017; como producto de esta investigación se obtuvieron las conclusiones siguientes:

El estudio revela que una dimensión de la cultura organizacional sí influye en la responsabilidad laboral; dado que a través de los resultados se puede evidenciar que una extensión de la cultura organizacional tiene influencia en el compromiso laboral, en tanto la dimensión participación no tienen una influencia significativa en la variable compromiso laboral de los profesionales de salud; la dimensión consistencia no tiene influencia en el compromiso laboral de los profesionales de salud; la dimensión adaptabilidad sí influye en el compromiso laboral de los profesionales de salud; la cultura organizacional de tipo adaptabilidad sí influye en el compromiso laboral y finalmente, el estudio determina que la dimensión misión no tiene una influencia significativa en el compromiso laboral del personal de salud. (Angulo, 2017, pág. 81)

Figura 2.
Modelo de Cultura organizacional Denison



Nota: El modelo de Denison es una interpretación de la cultura como un activo idóneo para la medición de acuerdo al criterio de desempeño organizacional,

Fuente: Delta Top Talent (2019).

La investigación realizada por Angulo muestra los resultados estadísticos relacionados a un Objeto de Estudio similar al del presente estudio; sin embargo se deben de considerar dos factores que inciden positivamente en los resultados de la investigación, uno de ellos es de que en el estudio se analiza al personal de una clínica privada y como segundo factor se encuentra la presencia de la pandemia originada por la Covid-19, lo cual ha cambiado significativamente la percepción de los empleados de salud de todas las instalaciones del Sistema de Salud.

Canchan (2019), en su tesis titulada *Cultura organizacional y gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad de Lima – 2018*, para optar el grado académico de Magister en Administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de Lima; Canchan en su investigación realiza un análisis de la relación entre la cultura organizacional y la gestión del talento humano, considerando como realidad problemática la existencia de comportamientos como el mínimo cumplimiento de las tareas de los trabajadores y su nula participación en las actividades de la organización; asimismo, también se pudo observar que los jefes de áreas no son bien remunerados, teniendo el mismo sueldo que los empleados pero con mayor responsabilidad, no son motivados y la falta de infraestructura logística en esta organización; en este estudio se tuvo como Objetivo General la determinación de la relación entre la cultura organizacional y la gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad de Lima, 2018. Canchan en su estudio empleó un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación Descriptivo Correlacional, considerando como muestra a 120 trabajadores de la Municipalidad de Lima que trabajaron en esta organización durante el año 2018; terminado el estudio se determinó como conclusión:

Existe relación significativa y alta entre las variables de la cultura organizacional, la dimensión rutinaria y gestión del talento humano; existe relación significativa alta entre la dimensión rutinaria de la cultura organizacional y la gestión del talento humano; existe relación significativa y alta entre la dimensión burocrática de la cultura organizacional y la gestión del talento humano; existe relación significativa y alta entre la dimensión soñadora de la cultura organizacional y la gestión del talento humano y existe relación significativa y alta entre la dimensión flexible e innovadora de la cultura organizacional y la gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad de Lima. (Canchan, 2019, pág. 70)

Canchan en su investigación considera que la cultura organizacional es un factor por el cual una institución viene implementando la conducción de comportamientos y contextos, mediante la combinación de una correlación entre direcciones y cualidades, las cuales tienen como fundamento establecer y concretar el significado de trabajar en una organización particular, en este caso en la Municipalidad de Lima; en este sentido Canchan demuestra estadísticamente la relación entre las variables *Cultura Organizacional* y *Gestión del talento humano* y su relación con el cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad de Lima; el estudio realizado por Canchan tiene una relación con la presente investigación al considerar la incidencia de la Cultura Organizacional en las instituciones tradicionales donde su recurso humano en su mayoría son funcionarios públicos del estado, en el caso del presente estudio, para determinar el nivel de Compromiso Organizacional del personal de enfermeras del HMC, es necesario se determine la influencia de la cultura organizacional del Ejército en este

personal, debido a que el nivel de aceptación de la Cultura Organizacional tiene una relación directa con el nivel de compromiso que puede mostrar un integrante de la empresa para el consecución de las metas.

Llancari y Alania (2019), en su artículo de investigación titulado *Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú*, publicado en la revista Socialium, realizaron un análisis de la relación entre la Cultura Organizacional y el ejercicio docente, en esta investigación se tuvo en consideración como realidad problemática, el contexto de la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), en donde no existe una oficina encargada de la gestión de la cultura organizacional, esta institución aún mantiene un enfoque tradicional con relación a la gestión de los recursos humanos, de esta manera se propicia que un gran número de docentes vengán laborando paralelamente en diversos centros de educación superior o que desarrollen otro tipo de actividades económicas. Este estudio tuvo como propósito conocer la determinación de la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño docente de acuerdo a la percepción de los instructores de la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP) ubicada en Huancayo, para lo cual realizaron su estudio empleando el enfoque cuantitativo, mediante el tipo de investigación descriptivo correlacional, en el cual se consideró una muestra constituida por 88 docentes que laboran en esta universidad; al finalizar la investigación se determinaron las conclusiones siguientes:

Existe una relación entre la cultura organizacional y el desempeño docente en la percepción de los docentes de la UNCP; por tanto, a mejor cultura organizacional, mejor desempeño docente, y viceversa, el 78.41 % de docentes, de la UNCP percibe una cultura organizacional regular; a la vez que el 77.27 % considera que el desempeño docente es bueno; existe una relación entre la implicancia de la cultura organizacional y las capacidades pedagógicas del desempeño docente, es decir, a mayor implicancia, mejoran las capacidades pedagógicas, y viceversa; existe relación entre la consistencia de la cultura organizacional y la emocionalidad del desempeño docente, es decir, a mejor consistencia, mayor emocionalidad en los docentes, y viceversa.(Llancari y Alania, 2019, pág. 31)

La investigación realizada por Llancari y Alania considera que la comprensión de la Cultura Organizacional se relaciona directamente con la productividad de los integrantes de la organización, en este sentido considera muy importante, que los integrantes de la organización tengan conocimiento de la misión, objetivos e historia de la misma con la finalidad de que tengan un mayor compromiso con la organización y por ende una mejora significativa en su desempeño laboral.

Barriga (2016), en su investigación titulada *Clima organizacional y desempeño docente en la universidad "Jaime Bausate y Meza" Jesús María-Lima, 2016* para optar el grado académico de Magister en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Mayor de San Marcos, realiza un análisis sobre la efectividad organizacional de una universidad y su relación con el clima laboral, empleando el enfoque cuantitativo mediante una investigación del tipo descriptiva correlacional para relacionar las variables *Clima organizacional* y *Desempeño docente*; esta investigación tuvo como Objetivo General el establecimiento de la correlación existente entre el clima organizacional y el rendimiento de los instructores y docentes de la Universidad "Jaime Bausate y Meza". Jesús María. Lima 2016 y como Objetivos Específicos la determinación de la relación entre las variables *Talento humano*, *Diseño organizacional* y *Cultura organizacional* con la variable *Desempeño docente*. En el tema estudiado la encuesta fue empleada como principal técnica de Recolección de información, la cual fue aplicada a una muestra compuesta por 40 docentes de la Universidad Jaime Bausate y Meza"; al término de la investigación se obtuvo como principal conclusión la corroboración de que existe una relación entre el Clima Organizacional y el desempeño docente, en este sentido su autor considera que el Clima Organizacional: "es una serie de características que son percibidas a propósito de una organización y/o de sus unidades, y que pueden ser reducidas según la forma en la que la organización actúa con sus miembros y con la sociedad"(pág. 50) y que constituye un factor determinante para la medición real del rendimiento académico de los docentes e instructores de un centro de estudios.

La investigación realizada por Barriga, emplea un enfoque cuantitativo para confirmar que existe una relación entre el Clima Organizacional y el desempeño académico de los docentes de la Universidad "Juan Bausate y Meza", en este sentido se determina que en cuanto mejor Clima Organizacional exista, mejor será el desempeño de los docentes. Con relación al presente estudio, si bien se empleó un enfoque cualitativo, se busca conocer que factores que inciden a falta de Compromiso Organizacional con la finalidad de que los esfuerzos de la organización sean guiados a buscar las mejoras pertinentes para nuestra institución, pudiendo afirmar que existe una relación entre el Compromiso Organizacional y el desempeño del personal de enfermeras del HMC, en este sentido mientras exista un mayor Compromiso organizacional la atención que se proporciona a los pacientes será más eficiente, en conclusión, el comportamiento organizacional es una preocupación del líder de una organización que refiere la identificación de su personal con la institución, por lo cual se deben de implementar los mecanismos necesarios que permitan que los integrantes de una organización puedan realizar sus tareas en un ambiente agradable con la finalidad de que su rendimiento sea el más adecuado en beneficio del cumplimiento de los objetivos de la organización.

2.1.2. Investigaciones internacionales

Cordova (2020) en su investigación denominada *La Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018*, para optar el Grado Académico de Magister en Salud Pública de la Universidad Nacional de Rosario, en su investigación tuvo como objetivo general el establecimiento de la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la salud (médicos y enfermeros) del área de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Maternidad Martin en el año 2018; asimismo se determinaron como objetivos específicos establecer el conocimiento de las percepciones de la Cultura Organizacional de los trabajadores de la UCIN de la Maternidad Martin, a través de las sub-categorías (profesionalismo, amor al trabajo, responsabilidad, notificación y mejora continua) y averiguar acerca del bienestar de los trabajadores de la salud de la UCIN de la Maternidad Martin, este hospital pertenece a la Red de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario, tomando en cuenta sus expectativas de crecimiento y desarrollo laboral; el estudio fue realizado empleando el enfoque Cualitativo mediante el paradigma hermenéutico-interpretativo, empleando el tipo de investigación descriptivo de corte transversal, obteniendo la información mediante entrevistas semiestructuradas a la población de estudio conformada por trabajadores de salud del área de UCIN de Maternidad Martin, enfermeros y médicos pediatras, neonatólogos de staff de planta; quienes pasaron por un muestreo no probabilístico, por disponibilidad, el análisis de datos recolectado se realizó mediante técnicas inductivas empleando el paquete de software NVivo 12, posteriormente se ejecutó el proceso de reducción, segmentación, con la finalidad de unificar ideas y agruparlas en las categorías iniciales; el investigador al término de su estudio obtuvo las conclusiones siguientes:

Los trabajadores a pesar de estar a gusto y conforme con el trabajo que realizan, reflejan conformismo no mantienen expectativa de crecimiento ni de desarrollarse dentro de la institución dando pauta de la insatisfacción que presentan en su lugar de trabajo; asimismo, a pesar de la creciente disponibilidad de recursos humanos y materiales, la curva de insatisfacción en vez de decrecer, crece, generando niveles contrapuestos de satisfacción laboral.(Cordova, 2020, pág. 124)

La investigación realizada por Córdoba realiza un análisis de dos variables que se relacionan directamente Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral; en este sentido el investigador considera a la cultura de una organización como un aspecto concluyente del rendimiento, debido a que no solamente impacta en los resultados directos y el nivel de eficiencia de la organización, sino que de igual manera tiene una influencia significativa en la salud, el entusiasmo, la responsabilidad y la flexibilidad del personal e influenciando directamente con el nivel de satisfacción laboral. En conclusión, la cultura organizacional

propicia la existencia de un buen clima laboral, el cual permite a los colaboradores realizar mejor sus obligaciones en pro de la consecución de las metas de la organización.

Sosa (2020), presenta una investigación titulada *Reflexiones: Las Fuerzas Armadas Argentinas en tiempo de pandemia*, publicado en la Revista Científica de la Universidad Nacional de la Plata en ella da a conocer la importancia y relevancia actual de las FFAA de los países de la región es cada vez más necesario en un mundo que se caracteriza por la materialización del incremento de la inseguridad relacionad al desarrollo de las acciones, y en el lugar donde los retos a la seguridad de los Estados provienen de diversas fuentes, las cuales vienen evolucionando continuamente para poder adaptarse a los diversos cambios; asimismo, se puede afirmar que actualmente el concepto de Defensa Nacional es tan amplio que también incluye íntegramente a los sectores del Estado, no existiendo Defensa posible sin la existencia de la combinación de la productividad propia, un adecuado régimen de salud pública y educación científico-tecnológica de punta. Para concluir nos dice que:

Son necesarias Fuerzas Armadas capaces de adaptarse a la “probable evolución” de los hechos, bajo una doctrina de Defensa Nacional que responda de forma eficaz a las derivaciones de los inputs del sistema y actúe en pos a las ideas emitidas por los altos mandos de la Defensa, haciendo coincidir los objetivos políticos con los medios y modos mediante la planificación estratégica, observando no sólo el comportamiento del Sistema, sino también el de las estructuras internas. Ahora es cuando las condiciones eventuales de la pandemia requieren, más que nunca, del Estado Argentino la labor de reflexionar y articular las funciones de la Defensa.(Sosa, 2020, pág. 34)

En la investigación realizada por Sosa, considera que el concepto de Defensa Nacional es muy amplio e incluye a todos los sectores de su deber; no existe, entonces, Defensa posible sin la unificación de la producción propia, un sistema de salud pública de calidad y educación científico-tecnológica de punta.

Se evidencia también la importancia de los establecimientos de salud de las Fuerzas Armadas en las situaciones de emergencia, como fue el caso de la Pandemia ocasionada por el virus de la Covid-19, en donde se pudo constatar que la cultura organizacional de los hospitales de las Fuerzas Armadas permitieron proporcionar atención medica ininterrumpidamente ante las necesidades de la población; en este sentido, los servicios que presenta el HMC permiten apoyar de manera inmediata a la población en situaciones de emergencia; sin embargo, estos hospitales deben de ser mejorados e implementados con la finalidad de que pueda servir de una manera más eficiente a la comunidad.

Velásquez (2015), en su investigación titulada *Cultura Organizacional en la Administración Pública: El caso MAGyP* para optar el grado académico de Magister en Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires, esta investigación realiza un análisis de la cultura organizacional una entidad pública con características semejantes a otros organismos del Estado, teniendo también aspectos propios que permiten reconocer aspectos particulares sobre su cultura; la organización estudiada fue el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación (MAGyP) y realiza la descripción de la cultura organizacional percibida y la cultura organizacional valorada de esta organización, desde el punto de vista de los trabajadores de salud, incluyendo la investigación acerca de la diferencia existente entre ambas culturas, determinadas mediante el análisis de las presunciones básicas, lo que posibilita al investigador mencionarlas cuantitativa y cualitativamente; el estudio realizado por Velásquez tiene como Objetivo General Examinar y exponer el desarrollo de la cultura organizacional que existe (prácticas culturales), la cultura organizacional que se requiere (valores culturales) y la brecha entre ambas culturas en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación desde la perspectiva de sus miembros durante el 2011; esta investigación fue realizada mediante el enfoque cuantitativo no experimental de corte transversal, teniendo un alcance exploratorio - descriptivo, recurriendo a datos de fuentes secundarias; al término de la investigación mediante el enfoque cuantitativo se obtienen las siguientes conclusiones:

Desde la percepción de los integrantes de la muestra, en términos generales, se observaría que el grado de congruencia entre la cultura organizacional existente y la cultura organizacional requerida del MAGyP, estaría ubicado en el rango bajo-medio. Para la mayoría de las presunciones analizadas, la brecha entre ambas culturas del MAGyP daría cuenta de un estado de discrepancia respecto a la cultura organizacional existente y estaría evidenciando una expectativa de cambio en las prácticas culturales actuales. (Velasquez, 2015, pág. 109)

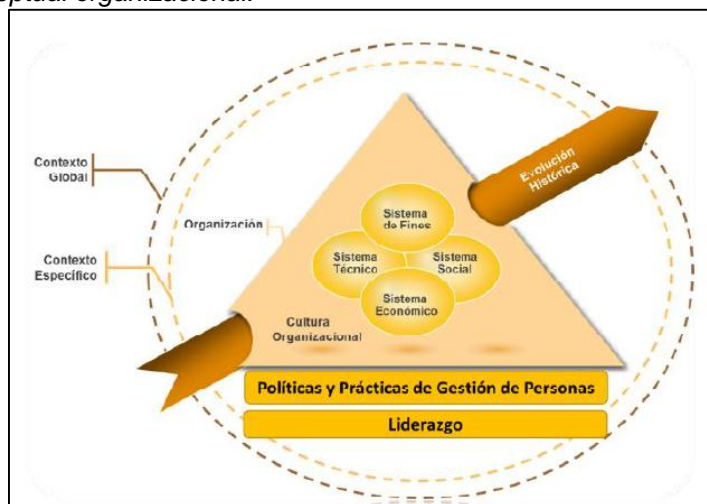
El estudio realizado por Velásquez, como en toda investigación realizada por la ruta cuantitativa, corrobora o niega la relación entre las variables; sin embargo, Velásquez al recoger las sensaciones de los trabajadores de esta Entidad Pública, mediante su inserción en la organización como un participante, puede tener una perspectiva más real con relación a ciertos aspectos cualitativos que inciden en el clima laboral de esta organización; en este sentido el autor menciona los siguientes aspectos de mejora:

En la misma dirección, se puede observar la existencia de una predisposición por parte de los integrantes de la empresa MAGyP de ser parte de una cultura organizacional que tenga preferencia por el estímulo de iniciativas y tareas que tengan un vínculo con la disposición al cumplimiento de metas y resultados, la afirmación sobre el desempeño notorio, la realización de acciones y tareas de manera cooperativa, la minimización de

los trayectos que han sido generados entre los diversos niveles jerárquicos, la inserción de un mayor número mujeres en roles de liderazgo, poderío y toma de decisiones, las conductas orientadas al cuidado y solidaridad con el resto de las personas, el énfasis en el cumplimiento de las normas, la disciplina, el orden y la coherencia y que se ejecuten acciones relacionadas al incremento de los niveles de responsabilidad por parte de los integrantes de la organización. (Velasquez, 2015, pág. 106)

Figura 3.

Marco conceptual organizacional.



Nota: La Cultura Organizacional es el producto de la experiencia de una organización y de sus objetivos.

Fuente: Fekman y Blutman (2011)

Con relación al presente estudio, de la investigación de Velásquez se pudo obtener algunos conceptos que son semejantes en las instituciones públicas, debido a que existe una semejanza en la Cultura Organizacional de las entidades del Estado; en este sentido se puede evidenciar que la presencia de motivaciones en este tipo de organizaciones, mejora el Clima Laboral y posibilita que los trabajadores se esfuercen más en sus tareas; asimismo se puede afirmar que el reconocimiento público de los trabajadores por los líderes de la organización también es un incentivo que influencia significativamente en los colaboradores de una organización, en este sentido es muy importante que en organizaciones como el HMC se consideren los procedimientos de reconocimiento que a su vez recompensen los logros significativos del trabajo realizado por el personal de médicos y enfermeras.

Castro y Molina (2020), presenta la investigación titulada *Incidencia de la cultura organizacional y el trabajo en equipo en el éxito de los proyectos de dos empresas de los sectores de construcción y tecnología de la información*, para optar el Grado académico de Magister en Gerencia de Proyectos en la Facultad de Ingeniería de la Universidad EAN

(Escuela de Administración de Negocios) de Bogotá, Colombia, se realiza un análisis del clima organizacional de dos empresas en dos empresas de los sectores de construcción y de tecnologías de la información con la finalidad de determinar si la cultura organizacional y el trabajo en equipo inciden en el éxito en los proyectos, mediante la medición de tres variables correlacionales: Cultura Organizacional, trabajo en Equipo y el éxito en los Proyectos, para lo cual los investigadores emplean el enfoque Cuantitativo mediante el tipo de investigación descriptivo correlacional, y como instrumento de recolección de datos una encuesta la cual fue aplicada a un grupo de muestreo intencional no probabilístico, de 30 personas seleccionadas, 15 de la empresa GAC-PMF ARQUITECTOS SAS y 15 de la empresa PANGEA GROUP; al término de la investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

El empoderamiento dado por la organización en los proyectos tiene incidencia en el trabajo en equipo; así como la cultura organizacional y el trabajo en equipo tienen incidencia en el éxito de los proyectos. Concluyendo que la clave en una organización es tener en cuenta la realización de los proyectos su definición y aplicación del empoderamiento de la organización. Por otro lado la cultura organizacional y el trabajo en equipo ya que son punto claves y factores de éxito para lograr llevar a cabo un proyecto con las mejores prácticas. Llevándolo al contexto social en algunas empresas si genera incidencias y en otras no; mientras que la adopción de prácticas de gestión de proyectos no es el único factor clave que incide en el cumplimiento del cronograma para lograr el éxito de los proyectos.(Castro y Molina, 2020, pág. 109)

En la investigación anteriormente citada se observa una relación con el presente estudio al considerar que en una organización la incidencia de los factores cualitativos adquiere una mayor relevancia en ciertas organizaciones, como por ejemplo en las organizaciones del Sistema de Salud, en donde los colaboradores se ven sujetos a realizar trabajos en equipo por la misma naturaleza de sus funciones, por lo cual es necesario mantener un buen clima organizacional que mejore el compromiso de los integrantes de una organización.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del Valor

La Teoría del valor se define como un postulado académico que intenta explicar cómo se determina el valor de un bien o servicio, el cual puede ser determinado en función de distintas variables como la escasez, el coste de producción, entre otros; sin embargo algunos autores consideran otros criterios como por ejemplo(Hatfield & Huseman, 1990)quienes empiezan su teoría recomendando que por parte de los colaboradores, uno de los principales aportes a la organización es el compromiso a las políticas de la organización; de esta manera, en gran parte de las investigaciones relacionadas a los clientes, se han venido analizando la relación existente con la responsabilidad y compromiso de los colaboradores como un requerimiento

que permite generar valor para favorecer a los clientes(Narver & Slatter, 1999), desde este punto parte el enfoque con la teoría del valor. De esta manera se puede afirmar que algunas investigaciones se han especializado en los valores individuales, mediante la aplicación de la teoría de los valores de Rokeach (1973).

Rokeach consiguió la definición de estos conceptos como creencias duraderas, de esta parte sale se deduce su importancia con el comportamiento de los colaboradores en las organizaciones; asimismo, de una manera lógica para las conductas de los consumidores(Blackwell, 2002); en este sentido se puede afirmar que una gran parte de los estudios vienen aplicando el marco que fue establecido por (Hofstede, 1980), en el cual cada una de las extensiones de los valores tienen una variación por parte de los individuos en función de las oposiciones que manifieste la clase de sociedad en el que viva, lo que va a sobrellevar múltiples efectos y resultados característicos; asimismo se ha podido determinar que una gran variedad de autores vienen aplicando la teoría de los valores humanos, la cual examina la relación existente entre los valores y compromiso.

A partir de esta teoría se han realizado estudios empíricos en una gran cantidad de países determinando que la apertura al cambio constituye el valor con mayor impacto sobre el compromiso afectivo; sin embargo, se manifestaron con claridad que existe una necesidad por analizar una mayor cantidad de valores con relación al compromiso. De esta manera se logró fundamentar esta teoría fundamentada y comparada con estudios de 67 países; en donde estos autores, consideran que los valores personales de cada individuo constituyen una herramienta de iluminación en momentos en los cuales se debe de tomar decisiones en función de cada caso, por medio de un proceso en el cual la persona inicialmente realiza una definición interior de la situación en la que se encuentra, y en función del valor que preside sus metas u objetivos vitales, generará una forma de acción de acuerdo al peso que dé a ese valor y que será el factor que determine una mejor toma de decisiones de acuerdo al comportamiento correspondiente. Es indispensable tener un entendimiento del papel que juegan los valores, en el momento de enlazar esta idea con el compromiso del individuo integrante de la organización.(Schwartz, 1996)Considera que los valores constituyen el factor que permite constituir hipótesis coherentes en los cuales estos se relacionan con las actitudes futuras y con el comportamiento de los individuos.

De esta manera(Cohen, 2009) utiliza la teoría de los valores de (Schwartz, 1996)para realizar un análisis, en el cual se relacionan los valores inherentes de la organización y su relación con el compromiso de los colaboradores de banca en Israel; este autor manifiesta la importancia de entender la manera en que los valores individuales perturban el funcionamiento de la empresa, lo cual permite crear un mejor ajuste entre los valores del empleado y los de la empresa.

La mayoría de investigaciones actualmente han puesto en evidencia la importancia de la justicia cuando se tiene que realizar un análisis de la relación existente entre los valores personales y el compromiso organizacional. De acuerdo a (Schwartz & Sagiv, 1995) “Los valores de la organización, definen como los valores humanos como objetivos deseables y situacionales que sufren variaciones de importancia de acuerdo al contexto y sirven de principios para guiar la vida de los individuos”. El factor que va a diferenciar a unos valores de otros es la clase de compromiso motivacional que va a ocasionar en la medida en que se expresan los objetivos conscientes. En la actualidad se ha venido estudiando un paralelismo entre los valores inherentes a la persona y el impacto que ocasionan en el compromiso de los empleados en las organizaciones a las cuales pertenecen (Finegan & Wasti, 2003). Es así que los valores de la empresa son considerados como la pieza central la cual se encuentran inmersa en las personas y en las empresas en las que trabajan.

En este sentido, se presume que los individuos de una organización se encontrarán más felices, con una mayor motivación y satisfechos del trabajo que realizan, en la medida en que sus valores sean convenientes con los que promueva la empresa en la cual están trabajando. En la medida en que un bien es apreciable, se puede afirmar que este tiene un valor determinado.; sin embargo, no tendrá un valor similar para todos debido a que para algunas personas es despreciable, para una tercera persona puede tener un valor inmenso, por ejemplo, valor sentimental en caso se trate del regalo de un ser querido. Los bienes pueden ser considerados de distinta naturaleza: físicos o morales. Dentro de los físicos hay bienes que tienen un valor intrínseco y otros tienen un valor por lo que simbolizan, el dinero constituye un ejemplo bien definido. Por otro lado, la motivación (que muchas veces es considerada como aquello que logra poner en movimiento al ser humano). Se basa en aquello que queremos lograr ya sea un bien o un objetivo. Además constituyen el fundamento del compromiso que a su vez se refleja en los valores. Las organizaciones valoran y buscan elevar el nivel de compromiso de sus colaboradores, en busca de cumplir con los objetivos de la organización.

2.2.2 Teoría Bifactorial de Herzberg

Entre las principales teorías relacionadas con el comportamiento organizacional, tenemos la Teoría de Maslow, enunciada el año 202, la cual sostiene que la motivación en las distintas necesidades de los seres humanos, se encuentran orientadas en la parte interior de las personas; constituyendo la parte opuesta a otros teóricos como Herzberg, quien manifiesta que las motivaciones de los individuos provienen del ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior).

La teoría sustentada por Herzberg tiene como principal sustento los estudios que realizó este investigador en diferentes empresas de Pittsburgh, Estados Unidos; en donde se aplicó

como prueba un cuestionario de preguntas, en donde se encontraban plasmadas interrogantes dirigidas a los ingenieros y contadores, acerca de algunos factores que podrían producir satisfacción e insatisfacción en su rendimiento laboral. Al término de esta investigación se agruparon los resultados de acuerdo a diversos criterios, los cuales se muestran a continuación:

- *Factores higiénicos*: Básicamente son los que posibilitan que un individuo no se encuentre insatisfecho en su centro de labores; sin embargo, este factor no involucra que se generen los factores motivacionales necesarios para el logro de los objetivos de la organización, se pueden mencionar como ejemplos de estos factores: Las condiciones de habitabilidad o infraestructura de la organización, la supervisión realizada, el sueldo o salario, etc.
- *Factores motivacionales*: Estos factores corresponden a las aspiraciones profesionales de cada uno de los integrantes de la organización; asimismo se puede considerar que dentro de estos factores también se encuentra el desarrollo familiar del trabajador, puesto que existe un nexo muy fuerte entre la familia y la motivación de los seres humanos. En conclusión, la teoría de los dos factores sostiene lo siguiente: El nivel de satisfacción en el cargo es función del contenido o de las acciones desafiantes que estimula el cargo de un trabajo, estos factores son llamados los Factores motivacionales.

Figura 4.
Factores del Compromiso Organizacional.



Nota: El compromiso Organizacional se encuentra sostenido por 5 factores que se relacionan directamente.

Fuente: Openmet Group (2020).

El nivel de insatisfacción en un puesto tiene una gran dependencia en aspectos como el ambiente de trabajo, la supervisión de los superiores, el grado de amistad con los colegas y el contexto general del puesto o cargo que se desempeña, estos factores normalmente son

denominados Factores Higiénicos. Existen también algunos factores relacionados a la vida de la organización, particularmente en lo referente a la disminuida cobertura de factores higiénicos, lo cual puede provocar la insatisfacción de los integrantes de la organización, este hecho puede impedir a los trabajadores permanecer en un determinado estado de motivación a consecuencia a su intranquilidad por cubrir las necesidades de este tipo. Una vez se ha logrado satisfacer mínimamente las necesidades higiénicas, eso puede evitar que los integrantes de la organización sufran de un nivel de insatisfacción, el cual no será suficiente como para motivar a los colaboradores de la organización.

A efectos de poder alcanzar un nivel de complacencia en el trabajo, el creador de esta teoría propone como solución el enriquecimiento de las actividades o tareas, el cual consiste en transformar estas en un desafío por medio del aumento de la responsabilidad y del cumplimiento de las metas en un determinado puesto de trabajo; en este sentido este nombramiento posibilitara un nivel de satisfacción adecuado

2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas

Cuando se desarrolla una investigación cualitativa, no se mencionan variables, se mencionan conceptos denominados categorías, las cuales pueden ser apriorísticas o emergentes; la existencia de variables o tópicos centrales surgen a partir de la elaboración de los “objetivos” de investigación(generales y específicos), los cuales se plasman en el diseño del estudio por medio de las denominadas “categorías apriorísticas”; en tal sentido, en el presente estudio se determinaron como categorías apriorísticas los siguientes conceptos:

Tabla 1.

Definición de categorías y subcategorías apriorísticas

Categorías	Sub Categorías
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo
	Compromiso de continuidad
	Compromiso normativo
Apoyo del servicio de Salud	Proveer tratamiento médico (apoyo de sanidad orgánico y de área)
	Proveer hospitalización
	Proveer servicios dentales
	Proveer logística medica
	Proveer Salud Mental y tratamiento neuropsiquiatrico.

Fuente: Elaboración propia.

2.3.1 *Compromiso Organizacional*

Las investigaciones relacionadas al Compromiso Laboral fueron realizadas en su mayoría en los años 60 y estuvieron enfocadas en el concepto del compromiso organizacional (Cohen, 2009); sin embargo, a través del tiempo sean venido incrementando una mayor cantidad de nuevos enfoques relacionados al compromiso de los trabajadores, sin embargo, en la

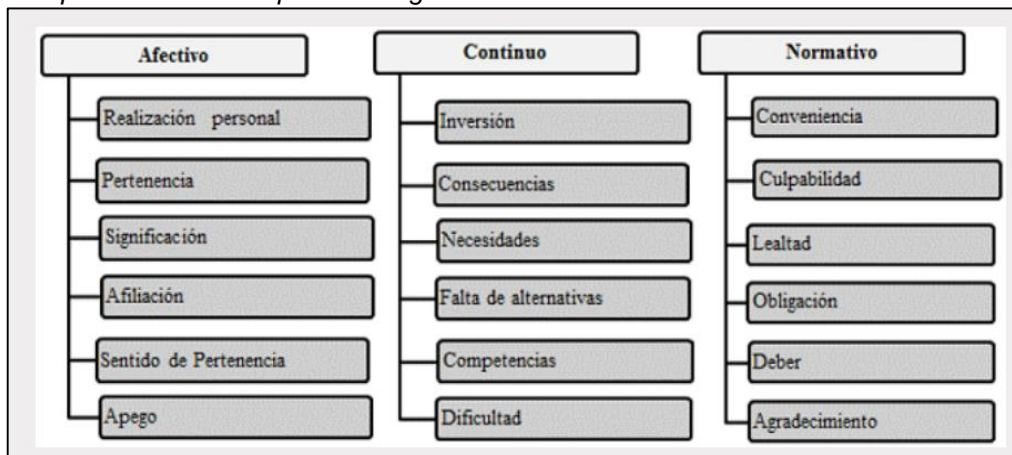
actualidad estos criterios no se encuentran centrados en aspectos organizacionales y únicamente se concentran en un determinado puesto de trabajo, o los grupos de interés de una organización.

En el compromiso organizacional, los valores personales y empresariales que destacan son: la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo de los directivos. Entre las personales se señalan: edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación. Entre las del entorno se identifican algunas tales como las oportunidades laborales. (Neil, 1985) Denomina “contrato psicológico” el que se produce entre las personas y las empresas pudiendo ser de naturaleza transaccional o relacional. Los contratos psicológicos relacionales darían pie a un tipo de compromiso normativo, más basado en una relación estable y que serían diferentes del tipo de compromiso de mero cumplimiento que suponen las relaciones más transaccionales que por su naturaleza predisponen a una relación más a corto plazo y más centrada en criterios oportunistas o meramente económicos. Para algunos autores el compromiso constituye un constructo multidimensional (Meyer & Herscovitch, 2001) hablan de tres dimensiones del compromiso: continuidad, afectiva y normativa. Basados en este enfoque, (González y Guillén, 2008) analizaron las tres dimensiones de Meyer y Allen mencionadas a la luz de la clasificación tridimensional de los bienes realizada por el filósofo clásico Aristóteles ante la falta de fundamentación filosófica de este constructo, en donde se pueden diferenciar los siguientes tres niveles:

- *En un primer nivel*, existe un planteamiento básico del “coste de oportunidad” (necesidad). Sería un nivel de compromiso muy bajo basado en lo que perdería el individuo si no se comprometiera. Para algunos autores sería de continuidad o alienante. El individuo “tiene” que estar.
- *El segundo nivel* es el compromiso afectivo (deseo) en el que el individuo tiene sentimientos positivos de pertenencia, lealtad. En este nivel el individuo “quiere” estar.
- *En el tercer nivel de compromiso* se produce una identificación con los objetivos de la organización, mientras que el tipo de vínculo desarrollado por el anterior nivel es meramente emocional, en este caso es racional por lo que es de esperar que los empleados en este caso tengan un mayor nivel de compromiso moral con los valores y objetivos de la empresa.

Los componentes del Compromiso Organizacional, varían de acuerdo al criterio de diferentes autores, aquí se determinan los conceptos mencionados por (Robbins, 2004):

Figura 5.
Componentes del Compromiso Organizacional.



Nota: Dimensiones y variables del Compromiso Organizacional de acuerdo a Robbins.
Fuente: Robbins (2004).

2.3.1.1 Compromiso afectivo

Constituye la adhesión emocional del trabajador hacia su organización o empresa, el cual ha sido adquirido como producto de la satisfacción por parte de la Organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente. El compromiso afectivo, también es calificado como un fuerte reconocimiento y aprobación de los objetivos y valores propios de la organización y de la profesión, los cuales posibilitan la existencia de una buena voluntad que busque ejercer un esfuerzo desmedido en provecho de la organización y de la profesión y un fuerte deseo de consolidarse como un miembro particular y único de la organización o empresa y asimismo de la profesión.

2.3.1.2 Compromiso de continuidad

Este tipo de compromiso es producto de la inversión de tiempo y esfuerzo que un individuo desarrolla de acuerdo a su tiempo de permanencia en una organización, el cual sería perdido en caso el trabajador si abandona el trabajo. Este compromiso es caracterizado por aquel empleado que permanece físicamente en su trabajo, pero que sin embargo no invierte integralmente su capital humano, en consecuencia, se puede afirmar, permanece en la organización no por la existencia de un vínculo emocional, sino porque los costos de no permanecer en él, pueden ser muy altos. El compromiso de Continuidad constituye el reconocimiento de la persona, de acuerdo a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si tomará la decisión de culminar su labor dentro de la organización. Es conclusión, el trabajador siente un vínculo hacia la organización, debido que a través del tiempo este entregó su tiempo, esfuerzo, sueños y abandonar la empresa implicaría dejarlo todo; asimismo, también el individuo percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su afecto con la organización.

2.3.1.3 Compromiso normativo

El Compromiso normativo, en el marco del Compromiso Organizacional, es conocido también como la obligación moral que concibe el trabajador de una organización con el propósito de responder de forma mutua hacia la compañía como derivación de los beneficios logrados. Vale decir mejores oportunidades, ascensos, etc. El compromiso normativo también se conceptualiza como la totalidad de coacciones normativas previamente internalizadas para que el trabajador realice sus labores de acuerdo con los objetivos e intereses propios de la organización, en donde el individuo cree que es correcto y moral hacerlo. Al mismo tiempo, manifiesta que este compromiso es establecido a través del control ejercido sobre el desempeño del trabajador

2.3.2 Apoyo del Servicio de Salud

El apoyo de Sanidad que proporciona el Sistema de Salud del Ejército por medio del HMC se encuentra organizado en Departamentos de acuerdo a las especialidades que dispone; sin embargo, en el presente estudio se han considerado las tareas que cumple la Función Logística de Sanidad de acuerdo al manual extranjero denominado Lista Universal de Tareas del Ejército de EEUU (2009); de acuerdo a este manual el apoyo de servicio de salud comprende toda forma de apoyo y servicios realizados, proporcionados y coordinados por la Sistema de Salud del Ejército, buscando promover, mejorar, conservar o restaurar el bienestar físico y mental de todo el personal del Ejército y, de acuerdo al misionamiento, a otro tipo de personal. Esto incluye también: el apoyo de sanidad orgánico y de área; hospitalización; aspectos del tratamiento odontológico y tratamiento de la salud mental y neuropsiquiátrico.

2.3.2.1 Proveer tratamiento médico (apoyo de sanidad orgánico y de área)

El Sistema de Salud del Ejército dispone de la capacidad de proporcionar atención médica mediante procedimientos establecidos de acuerdo a la situación de los pacientes, en este sentido de acuerdo al Lista Universal de Tareas del Ejército de EEUU(2009) la tarea de proveer tratamiento médico consiste en: “Proporcionar atención médica para todas las unidades en el Área de Operaciones, examinar y estabilizar a los pacientes, evaluar heridas, enfermedades y lesiones no debidas al combate, examinar el estado de salud para determinar el tratamiento y la evacuación”(pág. 441).

2.3.2.2 Proporcionar recursos de hospitalización

El Hospital Militar Central, como parte principal del Sistema de Salud del Ejército, tiene a su disposición una serie de instalaciones que permiten proporcionar hospitalización al personal del Ejército, en este sentido los recursos de hospitalización son instalaciones de tratamiento

médico con la capacidad de brindar atención y servicios a pacientes internados que puede atender al personal del Ejército en el Teatro de Operaciones en la conducción de Operaciones y Acciones Militares, como también atención médica fuera del Teatro de Operaciones; asimismo también proporciona una capacidad quirúrgica de alto nivel que brinda atención esencial, proporcionando servicios ambulatorios y apoyo secundario (farmacia, laboratorio clínico, servicios de radiología y atención nutricional).

Para su atención en el Teatro de Operaciones, la capacidad de hospitalización incluye el retorno de aquellos pacientes a sus tareas dentro de los límites de la política de evacuación durante operaciones y acciones militares. También brinda atención para estabilizar al personal herido con la finalidad de facilitar la evacuación de los pacientes que no se recuperarán de sus lesiones o enfermedades.

Figura 6

Hospital de Campaña del Ejército del Perú desplegado en Chile.



Nota: El Ejército del Perú tiene la capacidad de desplegar Hospitales de campaña a diversas zonas del país y del extranjero.
Fuente: Agencia Peruana de Noticias “Andina” (2020).

Con respecto a la atención fuera del Teatro de Operaciones el sistema de Salud del Ejército dispone de los medios necesarios para atender al personal militar o civil del Ejército que lo requiera, poniendo a su disposición las instalaciones del HMC en Lima y de los respectivos Hospitales Militares Regionales (HHMMRR), en provincia.

2.3.2.3 Proveer servicios dentales

La tarea de proporcionar servicios dentales incluye la atención odontológica en el Teatro de Operaciones, que consiste en atención odontológica de urgencia y atención odontológica esencial y atención integral que normalmente sólo se realiza en instalaciones fijas; en este sentido el sistema de Salud del Ejército tiene la capacidad de proporcionar servicios odontológicos, tanto dentro como fuera del Teatro de Operaciones.

2.3.2.4 Proveer logística médica

Proveer material médico, mantenimiento y reparación al equipo médico (para incluir repuestos médicos peculiares), fabricación y reparación óptica y manejo de productos sanguíneos para todas las fuerzas. Cuando se actúa como el único gestor integrado de logística médica en el área de operaciones (AO), el suministro de material médico se extenderá a otros Servicios.

La Logística Médica constituye la parte de la ciencia militar que percibe todas las acciones congruentes a la satisfacción de necesidades físicas de las tropas; se incluye también las funciones de abastecimiento médico, almacenamiento, distribución y transporte. Las responsabilidades de la Tarea de Proveer Logística Médica comprenden: diseño y desarrollo, obtención, movimiento, mantenimiento y disposición de materiales.

2.3.2.5 Proveer Salud Mental y tratamiento neuropsiquiátrico

Proporcionar tratamiento médico para afecciones de salud mental y neuropsiquiatría, con la finalidad de no permitir la ausencia de personal militar en el Teatro de Operaciones por motivos de salud mental y de tratamiento neuropsiquiátrico; esta tarea también incluye la una instalación de puestos móviles para Acciones Militares durante la ejecución de Acciones Cívicas para ganar la adhesión de la población.

2.4 Definición de términos

- a. Administración por objetivos: Constituye un proceso por el cual los administradores, principales y subordinados, de una determinada organización realizan la identificación de objetivos comunes, la definición de las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de los resultados deseados, empleando los mismos como elementos guías para la operación y conducción de la empresa.
- b. Comportamiento organizacional: Es el elemento de una empresa que busca el establecimiento de los factores que afectan a los individuos, los conjuntos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de una organización; este comportamiento puede ser propio de cada organización de acuerdo a sus tradiciones y valores.
- c. Desarrollo institucional: Constituye un ámbito de las organizaciones que tiene como propósito el fortalecimiento de las capacidades, la ordenación de las estructuras y la regulación del funcionamiento, relaciones y vínculos tanto internos como externos; el Desarrollo Institucional busca fortificar las circunstancias de procesos de cambio sustentable incluyendo el desarrollo organizacional.
- d. Institución: Se denomina institución a cualquier organismo o grupo social, compuesto por un conjunto de doctrinas, opiniones, valores, normas y reglas de conducta que condicionan las maneras de intercambio social que, con explícitos medios y recursos, busca la realización de fines y objetivos propios.

- e. Hospitalización: Consiste en el internamiento de un paciente en un establecimiento de salud o instalación hospitalaria, con el propósito de proporcionarle un tratamiento médico - quirúrgico adecuado hasta su recuperación o evacuación hacia la zona de retaguardia o hacia otras instalaciones hospitalarias pertenecientes al escalón superior.

2.5. Hipótesis:

En una investigación como la que estoy presentando de tipo cualitativa Hinojosa nos menciona que la hipótesis son importantes dado que se establecen con la finalidad de poder comprobarlas y/o demostrar nuestra investigación (Hinojosa, 2017) manifiesta: “Las hipótesis son establecidas con la finalidad de demostrarlas, pues por definición una tesis es una demostración y a la vez una comprobación, y este proceso o procedimientos de comprobación se hacen a través de las hipótesis”(pág. 56).

Por ello la hipótesis de la presente investigación es: “El compromiso Organizacional del personal de enfermeras del HMC, posibilita proporcionar un adecuado servicio de atención medica al personal militar y civil del Ejército del Perú”.

CAPITULO III: MÉTODO

3.1 Enfoque de investigación

El presente estudio se realizó empleando el Enfoque Cualitativo, considerando que este tipo de enfoque nos permite analizar la percepción y sentimientos de los individuos; en tal sentido, este tipo de enfoque ha permitido que se pueda conocer cuáles son los sentimientos del personal de Salud del HMC.

(Hernandez Fernandez y Baptista, 2014) indican que el enfoque cualitativo es recomendable cuando el tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho investigación al respecto en ningún grupo social específico. La investigación se sustentará bajo un enfoque cualitativo, debido a las condiciones que se presentan y contexto del tema que se investigará, de esta manera se llegará a las conclusiones tras un análisis Hermenéutico-Interpretativo al respecto (Vargas, 2011) afirma: “Bajo este paradigma el conocimiento es la construcción subjetiva y continua de aquello que le da sentido a la realidad investigada como un todo donde las partes se significan entre sí y en relación con el todo” (p. 16). Este enfoque nos permitirá describir el compromiso organizacional del personal de enfermeras del Hospital Militar Central. Esta metodología posibilita realizar las formulaciones de sentido común con matices nuevos y haberlas perfeccionado con mejores interpretaciones hasta llegar a teorías cada vez más ciertas.

3.2 Tipo de investigación

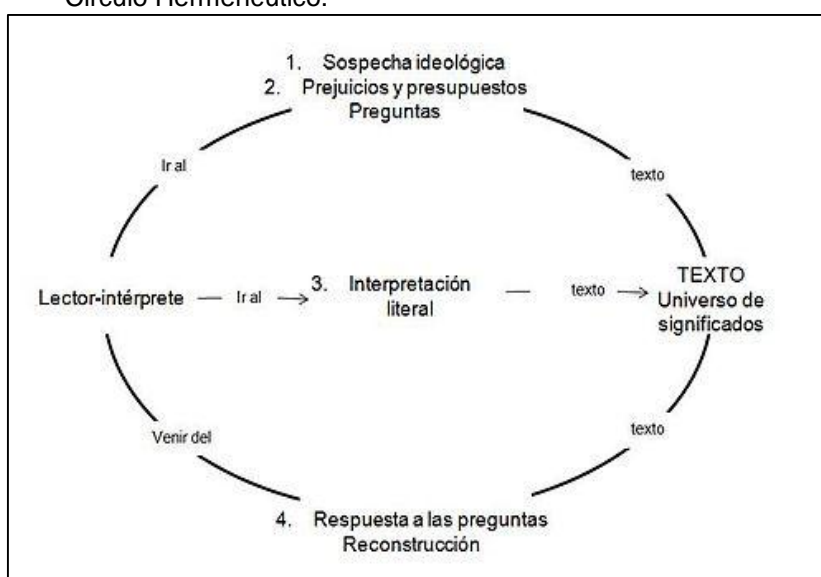
El tipo de investigación empleado en el presente estudio fue el Empírico, el cual se emplea cuando se realizan estudios en donde sus componentes principales se encuentran correctamente definidos, posibilitando que los resultados se aproximen a resultados más concretos; En este sentido Vargas (2011) manifiesta lo siguiente: “Nombramos como estudio empírico cuando el objetivo, la pregunta y el ámbito donde se desarrollara el problema está plenamente definido en el espacio y tiempo, buscándose resultados concretos sin llegar a construir algún tipo de teoría” (pág. 78).

Con respecto a los resultados de un estudio empírico, Vargas (2011) manifiesta que en una investigación que fue realizada con un carácter estrictamente empírico, es decir, si no involucraba ninguna teoría, sino únicamente la búsqueda de saber empírico, la estructura de la realidad empírica develada es suficiente como para responder adecuadamente la o las preguntas de investigación. Este tipo de investigación nos permitió hacer uso de la teoría referente a manuales, libros y revistas informativas y trabajar en el campo con entrevistas a enfermeras, asistentes y técnicas en enfermería.

3.3 Método de investigación

El método empleado en la presente investigación es el Hermenéutico, un estudio es realizado por este Método de investigación cuando se inicia la investigación con el análisis de textos, y sosteniendo una postura con respecto a los conceptos que han sido encontrados; para esto se emplea el Circulo Hermenéutico, el cual permite sostener una postura ideológica con respecto al análisis de textos; con respecto a la presente investigación, este método permite al investigador realizar el análisis de diversos textos con la finalidad de encontrar conceptos relacionados al Compromiso Organizacional.

Figura 7
Circulo Hermenéutico.



Nota: El circulo Hermenéutico permite el análisis de textos.

Fuente: Wikipedia (2022)

3.4 Objeto de estudio

El Objeto de Estudio constituye, la persona, objeto o fenómeno que se va a ser analizado, por lo cual es indispensable delimitar adecuadamente el Objeto de Estudio, puesto que, de abarcar otros campos, puede entorpecer el proceso investigativo, por lo cual una definición adecuada de un Objeto de Estudio permite economizar esfuerzos y medios. Con respecto al Objeto de Estudio Izcarra, (2014) manifiesta lo siguiente: "El objeto de estudio constituye el "qué" se investigará; se puede considerar como la jurisdicción del tema o de la problemática que se va a analizar; incluyendo la delimitación del tema bajo estudio y las unidades de observación"(pág. 33). En la presente investigación el Objeto de estudio es el Compromiso Organizacional de las enfermeras del Hospital Militar Central.

3.5 Muestra de estudio

La muestra constituye la población que permitirá recolectar datos referentes al fenómeno bajo análisis, la decisión de la selección de los participantes se encuentra en función de los propósitos de la investigación y teniendo en cuenta que en un estudio cualitativo la cantidad de información recolectada es decidida por el investigador, como lo manifiesta Izcara (2014): “La selección de la muestra debe guiarse del criterio de pertinencia, que se refiere a la búsqueda de aquellos individuos que mejor pueden contestar las interrogantes planteadas y más información puedan generar al estudio”(pág. 45). Asimismo, con relación al tamaño de la muestra Hernández y Mendoza (2018) manifiesta que: “En los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importantes desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio, sino profundizar en el entendimiento de un fenómeno”(pág. 424). En tal sentido de acuerdo a las necesidades del investigador no se requiere de una gran cantidad participantes para la recolección de datos, debido a que los estudios cualitativos nos permiten generalizar la información obtenida con la población de que reúne las mismas características que la muestra seleccionada, en consecuencia, en el estudio realizado se empleó una muestra homogénea, teniendo como participantes de la investigación a doce (12) enfermeras que laboran en diferentes áreas del HMC (04 en el servicio de emergencias, 04 en el Servicio de Ginecología y Obstetricia y 04 en el Servicio de Medicina General) y dos (02) oficiales que se desempeñan como encargados de la Oficina de Recursos Humanos del HMC.

3.6 Técnicas e instrumentos de acopio de información

3.6.1 Técnicas

3.6.1.1 Entrevista

Durante nuestra investigación empleamos la técnica de entrevista semi-estructurada, permitió recolectar una mayor cantidad de datos con referencia al empleo de las demás técnicas empleadas en el estudio, particularmente debido a que nos proporcionó una mayor flexibilidad de la conducción de la entrevista; con respecto a este tipo de entrevista Hernández-Sampieri (2016) manifiesta lo siguiente:

Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla(Hernandez-Sampieri, 2016, pág. 449)

La entrevista fue realizada de manera virtual empleando la aplicación Zoom, fue conducida por el investigador, quien, empleando inicialmente un formulario de preguntas, pudo incrementar algunas otras interrogantes que surgieron de acuerdo a la conducción de

la entrevista, de esta manera se pudo conocer a profundidad cual es el sentimiento que tienen los trabajadores del HMC.

3.6.1.2 Indagación Documental

Esta técnica permite al investigador tener contacto con documentos relacionados al Objeto de Estudio; en tal sentido se pudo analizar los diferentes documentos que norman y regulan los procedimientos del personal del Sistema de Salud del Ejército, particularmente el que labora en el HMC; en tal sentido, se obtuvieron los datos mayormente de las Directivas de Bienestar (en los diferentes niveles), puesto que estos documentos son elaborados tratando de buscar el mayor bienestar para el personal, y de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas en los años anteriores.

La indagación documental se realizó en base a los protocolos y procedimientos empleados en las diferentes áreas de atención, así como las quejas y felicitaciones del personal de enfermeras del Hospital Militar Central que se registren en el departamento de recursos humano e insectoría. La indagación implica que acopie los documentos escritos y digitales que me permitan obtener información relevante.

3.6.2 Instrumentos

3.6.2.1. Guía de entrevista

El instrumento denominado Guía de entrevista, es una herramienta de recolección de datos que se acomoda a la destreza del investigador, consiste en un formulario elaborado de acuerdo a las necesidades de información plasmadas en preguntas dirigidas a los participantes del estudio; en la presente investigación se empleó la Entrevista Semi-estructurada, la cual permite incrementar más preguntas de acuerdo a la conducción de la entrevista.

3.6.2.2. Ficha de Investigación

La herramienta empleada en la técnica de Indagación documental fue la Ficha de investigación textual, la cual fue rellena con los conceptos relacionados al Compromiso Organizacional en los diferentes documentos proporcionados por la oficina de Personal del HMC, como Directivas, Informes, etc.; asimismo, también se consultaron algunos manuales y reglamentos relacionados al Personal civil, particularmente el que labora en el Sistema de Salud del Ejército.

3.7 Rigor científico

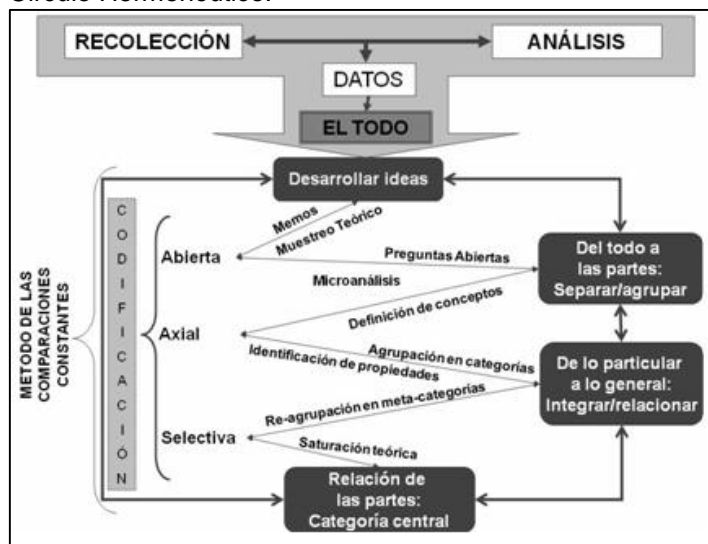
Los estudios cualitativos, deben de corroborar la credibilidad de sus hallazgos investigativos, con respecto a la credibilidad Hernández y Mendoza sostiene que: "la credibilidad también

llamada de máxima validez, y denota si el investigador ha logrado captar el completo significado y más profundo de las experiencias y percepciones de los participantes” (pág. 518). Para tal efecto existen una serie de procedimientos que permiten sustentar el rigor científico de un estudio cualitativo, uno de los más empleados es la Triangulación; de acuerdo a (Izcara, 2014) la triangulación: “Implica la utilización de diferentes fuentes de información en la producción de unos mismos resultados para crear un marco de objetividad y reducir la componente personalista de la investigación social”(pág. 123). En el presente estudio, se ha empleado la triangulación de Técnicas Cualitativas, la cual nos permitió corroborar los conceptos obtenidos de acuerdo a cada una de las técnicas de Recolección de Datos (Observación directa, Entrevista semiestructurada y Análisis Documental).

3.8 Técnica de procesamiento y análisis de datos

En el presente estudio el análisis y procesamiento de la información se realizó de manera artesanal, con la finalidad de tener un mayor contacto con los datos recolectados; en este sentido, luego de la organización de la información, se precedió al análisis de la misma para determinar las unidades de análisis, categorías y subcategorías emergentes de acuerdo a la frecuencia de ciertos conceptos en los hallazgos de la investigación.

Figura 8
Circulo Hermenéutico.



Nota: El método de análisis artesanal se ajusta a la investigación cualitativa.

Fuente: Carrillo Et al (2011).

CAPÍTULO IV: ANALISIS Y SINTESIS

4.1. Recolección de datos

Para la etapa de Análisis y Síntesis se tuvo en consideración la característica de los estudios cualitativos, en los cuales el investigador debe contar con: Motivación perspectiva amplia. Expertis en el tema de estudio, en este sentido Trujillo (2019) manifiesta lo siguiente:

El Enfoque Cualitativo requiere que el investigador busque y comprenda las motivaciones del grupo estudiado, abandonando su óptica personal. Este es un enfoque global y flexible, en donde se establece una relación directa entre el observador y el observado, logrando la construcción total del fenómeno, desde las diferencias individuales y estructurales básicas.(Trujillo, 2019, pág. 22)

Con relación al procesamiento de la información de una investigación cualitativa Hernandez y Mendoza (2018) manifiesta lo siguiente: “En un estudio cualitativo existe una búsqueda constante para obtener datos (que se cambiarán en información) de individuos, otros seres vivos, colectividades, circunstancias o procesos en profundidad; de acuerdo a las propias *formas de expresión* de cada componente de muestreo.(pág. 443); en este sentido la presente investigación obtuvo los datos donde se encuentra el fenómeno bajo análisis, en este caso el Hospital Militar Central.

Durante la recolección de información fueron empleadas las siguientes técnicas: Entrevista semi-estructurada e Indagación documental con sus respectivos instrumentos; estos instrumentos de Recolección de datos, previamente fueron aprobados por un grupo de expertos quienes realizaron una evaluación del nivel de pertinencia, relevancia y coherencia de cada uno de los mencionados instrumentos.

4.2. Organización de los datos

Previamente al proceso de organización de datos, se realizó una revisión general de la información recolectada con la finalidad de conseguir una perspectiva general del material recolectado, así como también realizar la verificación si es que durante este proceso se está obteniendo la cantidad de datos e información suficiente con relación al planteamiento del problema y los objetivos de la investigación; una vez recolectada la información necesaria, considerando las dos técnicas de recolección de datos empleadas:

- 1) Entrevista Semi estructurada: A continuación, se detalla la relación del personal participante en la investigación, guardando el Principio de Confidencialidad; asimismo también se tuvo en consideración el consentimiento de informado de cada uno de los participantes, quienes fueron comunicados sobre su participación en el presente estudio.

Tabla 2.
Relación de oficiales participantes en la investigación

N°	Puesto/Grado	Servicio de Emergencia	Servicio de Ginecología y Obstetricia	Servicio de Medicina General	Estado Mayor del HMC
1	Tte CrI EP				x
2	My EP				x
3	Enfermera 01	x			
4	Enfermera 02	x			
5	Enfermera 03	x			
6	Enfermera 04	x			
7	Enfermera 05		x		
8	Enfermera 06		x		
9	Enfermera 07		x		
10	Enfermera 08		x		
11	Enfermera 09			x	
12	Enfermera 10			x	
13	Enfermera 11			x	
14	Enfermera 12			x	

Nota. Puestos desempeñados por los participantes en la investigación.

2) Análisis documental: Haciendo empleo de esta técnica, se procedió a registrar información relevante, en las Fichas de Investigación, de los siguientes documentos:

- RE 180-1 Reglamento de Bienestar del Ejército.
- Bienestar en Familia.
- Directiva de Funcionamiento de Bienestar 2020.
- Directiva N° 031 Guía del Clima Organizacional 2020
- Directiva N° 001 Prestaciones de Salud IAFAS 2020.
- Directiva 001 Ayuda Económica Social.

Una vez recolectados los datos necesarios, se procedió a organizar los datos de acuerdo a su tipo, y relevancia. De tal manera que nos permitió almacenar las entrevistas semiestructuradas organizadas por códigos y las fichas de investigación.

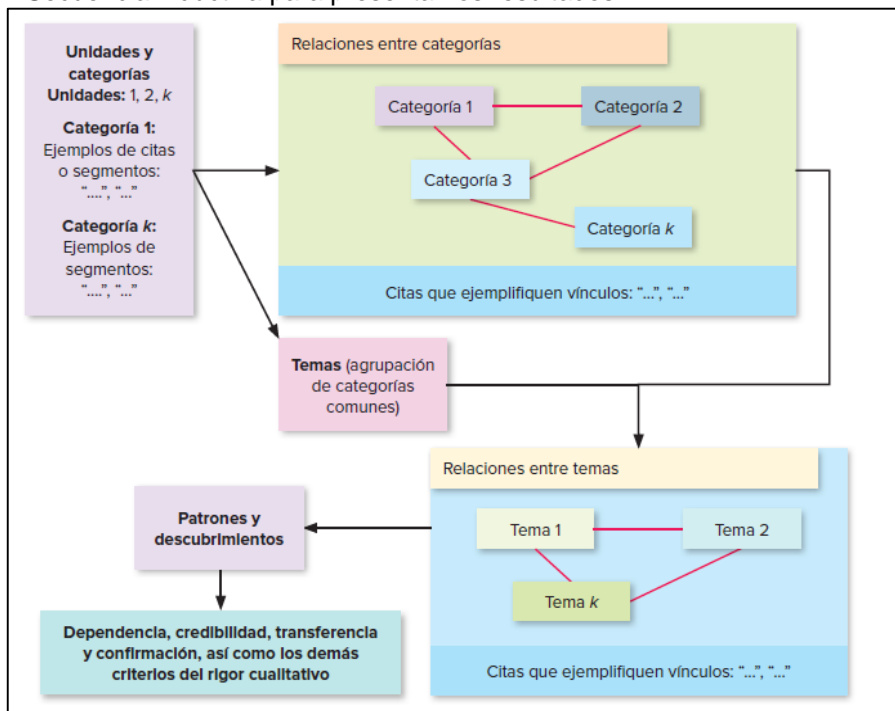
4.3. Definición de categorías

De acuerdo a la teoría e indicaciones de mis asesores, procedí a la codificación de datos, previamente definí las categorías emergentes que me permitieron obtener una descripción completa de los mismos, como lo manifiesta Hernandez-Mendoza (2018): "En la codificación cualitativa el investigador considera segmentos de contenido, los analiza y compara; si son

distintos en términos de significado y concepto, induce una categoría de cada uno y si son similares, induce una categoría común”(pág. 474). De esta manera y realizando la comparación de las Unidades de análisis que fueron identificadas, se procedió a la definición de categorías empleando dos tipos de codificaciones: la codificación axial y la codificación selectiva.

La Codificación axial me permitió descubrir las categorías de mayor importancia en términos de frecuencia con relación al planteamiento del problema. Además de agrupar las categorías similares en temas, de esta manera identifique que algunas unidades de análisis estaban relacionadas con las categorías apriorísticas y otras unidades de análisis permitieron crear nuevas categorías para complementar a las ya existentes, las cuales conformaron las Categorías Emergentes.

Figura 9
Secuencia inductiva para presentar los resultados.



Nota: En el presente estudio se realizó el análisis de manera artesanal, siguiendo el proceso metodológico cualitativo.

Fuente: Hernandez y Mendoza (2018)

Tabla 3.*Definición de unidades de análisis (Entrevistas)*

Participantes	Método de Recolección de Datos	Principales unidades
04 enfermeras del servicio de Emergencias	Entrevista semiestructurada	<p>“Puedo afirmar con seguridad que en la mayoría de Departamentos se cumplen los protocolos de bioseguridad en previsión a la COVID 19, así como también en lo que a Salud se refiere”.</p> <p>“Los que laboramos en el Hospital Militar Central, nos consideramos una familia, debido a que venimos laborando juntos por muchos años”.</p> <p>“El Hospital Militar Central está a la vanguardia de los demás hospitales del país, por su organización, infraestructura, equipos y calidad profesional”.</p> <p>“El trabajo en equipo y la capacidad de organización, son factores que nos permiten cumplir con nuestros objetivos”.</p> <p>“El Sistema de Bienestar del HMC refuerza los lazos de confianza y buen ambiente de trabajo”.</p> <p>“Es un honor trabajar en tan noble Institución”.</p> <p>“Constantemente nos encontramos en proceso de aprendizaje”.</p> <p>“Los procedimientos que realiza el HMC van en beneficio de los pacientes”.</p> <p>“Se cumplen los protocolos y al cumplirse los Protocolos, el trabajo se hace más efectivo”.</p> <p>“El Ejército se preocupa por el clima laboral dentro del Área en donde me encuentro laborando, sobre todo en el trato personal y agradable ambiente de camaradería, el cual se ve reflejado en la atención al paciente”.</p> <p>“Se tiene que mejorar el sistema de abastecimiento de medicamentos”.</p> <p>Considero que el Sistema con el que trabaja el HMC es adecuado, aunque lo reforzaría con un adecuado trabajo logístico en lo que a abastecimiento de medicamentos se refiere”.</p> <p>“El Clima Laboral en el área donde laboro es agradable, sobre todo en el trato personal y el ambiente de camaradería, el cual se ve reflejado en la atención al paciente”.</p> <p>“Considero que el desempeño del HMC es bueno tomando en cuenta que el HMC, está a la vanguardia de los demás hospitales del país”.</p> <p>“Se tiene que mejorar el sistema de abastecimiento de medicamentos, no existen procedimientos logísticos que garanticen un continuo abastecimiento de medicamentos en todos los Servicios del HMC”.</p> <p>“Las principales bondades del HMC son su buena infraestructura y calidad profesional de los diferentes estamentos que la conforman, sería la fortaleza de la Institución, no lo considero debilidad, si una mejora que se podría hacer en la parte logística”.</p> <p>“El Sistema de Bienestar del HMC cumple adecuadamente sus funciones”.</p>

Participantes	Método de Recolección de Datos	Principales unidades
04 enfermeras del servicio de Ginecología y Obstetricia	Entrevista semiestructurada	<p>“Existe mucha burocracia en los procedimientos del HMC”.</p> <p>“Falta de implementación muchos horarios seguidos y el pago es muy poco”.</p> <p>“Considero como fortaleza la infraestructura y el material humano y como debilidades la falta de presupuesto y el apoyo de sostenimiento logístico”.</p> <p>“En algunos casos los procedimientos son adecuados, en otros como en parte Administrativa, hay mucha burocracia; cambiaría el sistema burocrático lento, por otro en donde se agilicen los trámites en beneficio de los pacientes”.</p> <p>“Considero que faltan reajustar detalles que hagan sentir que trabajamos en un buen ambiente de trabajo”.</p> <p>“El desempeño del HMC a pesar de ciertas carencias, se sigue avanzando, y si se realizan algunos ajustes, pronto se estaría en los primeros lugares a nivel nacional”.</p> <p>“Algunas veces no se proporcionan los medios logísticos necesarios, por lo cual a veces tenemos que improvisar en la atención al paciente”.</p> <p>“Las fortalezas del HMC serían: la capacidad profesional de sus trabajadores, y su gran infraestructura; las debilidades serían: el exceso de trámites y falta de algunos medicamentos”.</p> <p>“EL HMC es una gran institución, personalmente considero un orgullo trabajar en este Hospital y en el Ejército del Perú”.</p> <p>“La capacitación no se da de manera regular”.</p> <p>“Considero que el Sistema de Bienestar viene trabajando eficientemente, estamos trabajando en equipo para un futuro mejor”.</p> <p>“Se nota la preocupación porque cada semana nos llega a nuestro correo encuestas sobre cada avance que se esté realizando en cuanto nuestra área”.</p> <p>“Calificaría el desempeño del HMC como bueno, por la calidad de profesionales que labora y por la infraestructura que posee”.</p> <p>“En realidad, considero que los medios logísticos que nos proporcionan son los adecuados, porque ellos están al tanto de que se necesita o nos apoyan constantemente”.</p> <p>“La unión es una fortaleza del HMC, debido a que el personal se encuentra muy comprometido con el cumplimiento de los objetivos del hospital, no considero que existan debilidades”.</p> <p>“El Sistema de Bienestar del HMC es adecuado, particularmente en estas épocas sobre todo cuando se necesita más atención personalizada”.</p>

Participantes	Método de Recolección de Datos	Principales unidades
04 enfermeras del servicio de Medicina General	Entrevista semiestructurada	<p>“Los procedimientos que realiza el HMC no son los más adecuados, debido a que no se obtiene la satisfacción en un 100% tanto del personal que labora en sus diversas áreas para el logro de sus funciones asignadas, así como la del paciente que es atendido”.</p> <p>“El sistema con que viene trabajando el HMC no es el más adecuado ya que aún puede y debe mejorar. Cambiaría por ejemplo la calidad de atención y servicios, deben innovar, incentivar y motivar al personal para así lograr mayor eficiencia, es necesario mayor presupuesto para abastecer el hospital tanto en infraestructura, como en equipamiento, personal quienes mayormente se encuentran desmotivados por el bajo sueldo, con eso se lograría un mayor y mejor servicio, así como un ambiente de mayor calidez y trato de personal a paciente”.</p> <p>“Los medios logísticos no son los adecuados debido a la falta de stock y calidad en los medicamentos que los pacientes necesitan, deberían de implementarse nuevos procedimientos que permitan”.</p> <p>“En cuanto a fortalezas puedo señalar lo siguiente: se cuenta con un local ubicado en una zona donde hay mayor transpirabilidad; asimismo, los mobiliarios y equipos son adecuados, se pueden captar recursos financieros por atenciones a pacientes particulares. En cuanto a debilidades señalaría lo siguiente: hay áreas que aún son insuficientes para la demanda actual, faltan aún equipos, insumos, reactivos, stock en medicinas, la calidad de las mismas, existe insatisfacción del personal y falta del mismo”.</p> <p>“Se puede evidenciar que en el Servicio de Traumatología falta apoyo logístico en determinados casos, sería recomendable que se implementen nuevos y modernos procedimientos logísticos”.</p> <p>“Cambiaría lo correspondiente al área de Abastecimiento, y rotaría personal”.</p> <p>“Es necesario que el Departamento de Recursos Humanos, tenga más empatía con el personal que trabaja en el Hospital”.</p> <p>“Me siento agradecida con el hospital por todas las facilidades que nos proporciona, para poder realizar estudios relacionados a mi especialidad”.</p> <p>“Pertener al HMC es un orgullo, debido a que el Ejército es una institución muy prestigiosa y conocida”.</p> <p>“Hay otros Hospitales que nos llevan ventaja, particularmente en infraestructura”.</p> <p>“Existe carencia de ciertos medicamentos, lo cual origina malestar, tanto en el personal de salud, como en los pacientes”.</p> <p>“El sistema de Bienestar del Hospital es bueno, aunque faltarían algunos programas de integración”.</p> <p>“Me siento orgullosa, de trabajar en el HMC, porque a pesar de algunas carencias logísticas, se sigue adelante con los objetivos planteados”.</p>

Participantes	Método de Recolección de Datos	Principales unidades
02 Oficiales de la oficina de Recursos Humanos del HMC	Guía de Entrevista	<p>“Se trata de cumplir con las normas de Bienestar; sin embargo, debido a las necesidades de personal, muchas veces se debe de priorizar la atención a los pacientes”.</p> <p>“De acuerdo a la encuesta de Clima Laboral, se puede evidenciar un bajo nivel de compromiso con el Hospital Militar Central y con el Ejército del Perú”.</p> <p>“Se puede evidenciar que la falta de procedimientos logísticos, en algunas oportunidades ocasiona el desabastecimiento de medicamentos, este factor ocasiona un malestar en el personal de salud, debido a que no pueden proporcionar los medicamentos a los pacientes”.</p> <p>“Debido a las necesidades de personal, solamente en algunos Servicios se viene impartiendo la instrucción al personal de salud”.</p> <p>“Fortalezas: Una gran infraestructura; Debilidades: apoyo logístico”.</p> <p>“Se trata de cumplir con las rotaciones de personal, para que el personal pueda hacer uso de sus días de permiso; sin embargo, en algunos Servicios, la poca disponibilidad de personal no permite de que todos puedan hacer uso de sus días de vacaciones”.</p> <p>“Se han difundido las Directivas de Bienestar, sin embargo, se deben de implementar los procedimientos para que todo el personal tome conocimiento de los Servicios de Bienestar, mediante folletos, charlas, etc”.</p>

Nota: Se realizó el análisis de datos de manera artesanal.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.*Definición de unidades de análisis (Fichas de Investigación).*

Participantes	Método de Recolección de Datos	Principales unidades
04 enfermeras del servicio de Emergencias	Fichas de Investigación	<p>“Se han difundido las Directivas de Bienestar, sin embargo, por la disponibilidad de tiempo es difícil conocer todos los beneficios que dispone el personal de salud”.</p> <p>“Los procedimientos Logísticos, permiten la entrega de medicamentos a los titulares y a los familiares; para esta finalidad se debe de considerar un nuevo sistema de abastecimiento, puesto que las medicinas son terminadas rápidamente”.</p> <p>“Una de las misiones del Sistema de bienestar es proporcionar asistencia psicológica, así como orientación y seguimiento a las gestiones realizadas por los familiares de los titulares con problemas particulares como: Educación, Vivienda, Derecho de Personal, Salud y Convenios, a fin de apoyar para agilizar los requerimientos y trámites administrativos en el ámbito nacional”.</p> <p>“Existe una gran cantidad de Convenios académicos con universidades e institutos de Educación superior, en los cuales el personal militar dispone de una serie de beneficios, como descuentos en las pensiones para el titular y para los familiares”.</p> <p>“Con respecto a la Capacitación del personal, deben de aprovecharse los Convenios con las instituciones de Educación Superior, para que puedan otorgar becas al personal de salud que labora en le HMC, de acuerdo a la disponibilidad de personal de cada uno de los Servicios”.</p> <p>“Para el otorgamiento de la ayuda económica social se deberá de tener en cuenta el Estado de salud actual del paciente, debiéndose priorizar situaciones de emergencia y/o enfermedades graves o de pronóstico reservado, cuya atención sea inmediata o permanente; y en algunos casos temporales que no puedan ser cubiertas por la familia o por la institución a través del HMC y Hospitales del Estado; asimismo, se considera la situación económica catastrófica de la familia del titular, incluyendo otros ingresos que pudiera percibir, considerando un balance familiar económico, con el total de egresos debidamente constatado por el servicio social de la Guarnición del recurrente”.</p> <p>“La ayuda económica será por familia y como máximo hasta 2 UIT, dependiendo de cada caso. Sin embargo, en el caso que una familia tenga 2 o más hijos con problemas excepcionales de salud, el otorgamiento de la Ayuda Económica se efectuara por cada hijo individualmente, no debiendo excederse de las 2 UIT por cada hijo, previo acuerdo de la Junta de Evaluación”.</p> <p>“Debe de existir una mayor difusión de los servicios de Bienestar, particularmente en el personal de salud del HMC, quienes no conocen los beneficios que disponen”.</p>

Participantes	Método de Recolección de Datos	Principales unidades
02 Oficiales de la oficina de Recursos Humanos del HMC	Fichas de Investigación	<p>“Los procedimientos de bienestar, en lo posible tratan de cumplirse, sin embargo, debido a las necesidades de personal, en algunas oportunidades no se pueden programar las actividades de bienestar”</p> <p>“Se deben de implementar los procedimientos que permitan reconocer el trabajo que realiza el personal de Salud que labora en el HMC”.</p> <p>“Las directivas que remite el escalón superior no se adaptan a las necesidades de bienestar que deberían de existir en el HMC”.</p> <p>“Los procedimientos en el Hospital se rigen de acuerdo a los manuales del Ejército, sin embargo, existe algunos vacíos que deberían ser considerados en la doctrina”.</p> <p>“El RE 180-1 Reglamento del Servicio de Bienestar del Ejército no considera los procedimientos para proporcionar beneficios al personal de salud”.</p> <p>“La aplicación de la Guía de mejora del Clima Organizacional como estrategia, es la respuesta al problema de los conflictos, dentro del ámbito laboral, esta guía está orientada a la mejora del Clima Laboral mediante su implementación”.</p> <p>“La Directiva única para el funcionamiento del Sistema de Bienestar del Ejército no es muy específica con respecto a los servicios de bienestar para el personal de Salud”.</p> <p>“La gran mayoría de los participantes son beneficiarios de los programas de salud que ofrece el HMC, como el ONCOEP, FOSSEP y la segunda capa”</p> <p>“Los procedimientos de personal se vienen realizando de manera normal, sin embargo, es necesario que se implementen procedimientos para el reconocimiento del personal que ha laborado de manera eficiente durante el Estado de Emergencia Sanitaria”.</p>

Nota: Se realizó el análisis de datos de manera artesanal.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.*Descripción de categorías*

Código	Categorías	Memo	Numero de citas	Comentario
CAP	Capacitación	Proceso de transmisión de conocimientos para un determinado grupo de estudiantes, de acuerdo a las necesidades de una carrera profesional o técnica; permite disponer personal actualizado con nuevas capacidades de acuerdo a las necesidades de un determinado contexto.	08	El personal de enfermeras, manifiesta que es necesaria una capacitación constante, debido a que la medicina viene avanzando progresivamente y algunos procedimientos van quedando desfasados; asimismo mencionaron también que deberían existir los procedimientos para gestionar una capacitación externa para el personal de enfermeras del HMC.
AB	Abastecimiento	Circunscribe todas las actividades de inspecciones, pruebas, verificaciones, calibración, reparaciones, modernizaciones y modificaciones que son llevadas a cabo para mantener el material y equipo en condiciones operativas o volverlas al servicio.	04	En cuanto a debilidades señalaría lo siguiente: hay áreas que aún son insuficientes para la demanda actual, faltan aún equipos, insumos, reactivos, stock en medicinas, la calidad de las mismas, existe insatisfacción del personal y falta del mismo
RPL	Realización personal	La realización personal o autorrealización es poder alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de una persona a través del crecimiento personal. Este término describe la manera de alcanzar un mayor potencial, lograr el éxito y desarrollar una vida personal adecuada.	08	La capacitación del personal es necesaria para la realización personal de las enfermeras, y para mejorar el tipo de atención al personal civil y militar del Ejército que tiene la posibilidad de atenderse en el HMC.
EMP	Empowerment	La finalidad del empowerment es proporcionar compromiso a la totalidad de la empresa, y que los colaboradores estén en la capacidad de alcanzar un liderazgo real de acuerdo a su cargo y a sus competencias; asimismo esta metodología posibilita que se logren enfrentar los desafíos de la empresa.	04	Se siente un buen ambiente de trabajo, a pesar de algunas carencias económicas, es bueno que algunos empleados empleen el Empowerment para mejorar la atención en el HMC.

Código	Categorías	Memo	Numero de citas	Comentario
DB	Deber	Constituye una obligación moral con respecto al acatamiento de las normas de convivencia; así como también el cumplimiento de las ordenes, disposiciones de una organización en particular de acuerdo al grado de compromiso con la sociedad y con la organización.	10	Existe un gran compromiso del personal de salud del HMC con su institución, a pesar de algunas carencias logísticas, se viene trabajando con normalidad, tratando de solucionar los problemas de los trabajadores a la ESGE:EPG.
COP	Cooperación	Establece un valor moral que posibilita que los integrantes de una organización trabajen en equipo de acuerdo con los objetivos de la organización y de acuerdo al espíritu de cuerpo existente en la misma.	09	Existe un gran espíritu de cuerpo entre el personal de enfermeras del HMC, lo cual permite que se logren los objetivos previstos, a pesar de algunas carencias logísticas.
PER	Pertenencia	Circunstancia de formar parte de una organización, institución u organización, teniendo un alto grado de compromiso con la misma; este valor permite un mayor compromiso por parte de los integrantes de una organización para el trabajo en cumplimiento de los objetivos de la organización.	11	La mayoría de participantes se sienten orgullosos de pertenecer al sistema de Salud del Ejército, principalmente al HMC, debido a que esta organización cumple un rol muy importante en el cumplimiento de los objetivos del Ejército del Perú.
LE	Lealtad	Constituye el apoyo permanente a un individuo, institución, organización, nación o país; es un sentimiento de fidelidad que tienen los individuos y que les permite apoyar incondicionalmente con el cumplimiento de los objetivos de una organización.	08	Los valores éticos son continuamente inculcados al personal de salud que labora en el HMC, debido a que la programación semanal considera la lectura de los valores éticos militares; en tal sentido, el personal de enfermeras tienen muy internalizados los valores que promueve el Ejército.
AG	Agradecimiento	Es un sentimiento que se origina debido a la recepción de algún beneficio, retribuyendo con una acción similar a la persona que ha proporcionado un favor a otra; constituye un valor ético de reciprocidad ante un compañero de trabajo.	11	Una gran mayoría de participantes en el presente estudio, demuestra un elevado nivel de agradecimiento hacia el Ejército, por todo el apoyo brindado durante su permanencia en la institución; este sentimiento permite que el personal se comprometa con la institución.

Código	Categorías	Memo	Numero de citas	Comentario
RL	Relaciones laborales	Se denomina de esa manera a las comunicaciones sociales que se realizan en un entorno laboral de acuerdo a las necesidades de coordinación o sincronización en el cumplimiento de las labores cotidianas.	10	El clima laboral es agradable en la mayoría de Departamentos, sin embargo se deberían de proponer reuniones con la finalidad de estrecha aún más los lazos de camaradería.
AFL	Afiliación	Es el acción de adherir a un individuo a una organización, institución o empresa, con las diversas finalidades, principalmente mejorar las capacidades de la organización en el cumplimiento de los objetivos.	09	La afiliación del personal a los diferentes programas de salud constituye un bienestar para ellos y para sus familias.
LG	Logística	Constituye una parte del sistema de sostenimiento realiza actividades de planeamiento, ejecución y conducción de las tareas que permiten mantener a una fuerza en condiciones óptimas para su empleo en operaciones.	07	Algunos de los participantes manifiestan que los procedimientos logísticos no permiten una adecuada atención a los pacientes, siendo un aspecto neurálgico la entrega de medicinas en algunos departamentos, así como también el material médico para la atención.
SLOG	Soporte Logístico	Es un proceso que se realiza de manera iterativa, con la finalidad de ,mantener la capacidad operativa de una Fuerza, que se encuentra desarrollando Operaciones o acciones Militares.	05	Se debe de mejorar el Soporte Logístico, existe una variedad de procedimientos burocráticos, que no permiten que los medicamentos lleguen oportunamente a los pacientes.
OBL	Obligación	Es toda relacion jurídica existente, por medio de la cual una de las partes cumple un compromiso pactado con anterioridad; constituye un valor moral que permite a los individuos de una organización cumplir con las tareas asignadas.	07	Las participantes en la investigación consideran que trabajar en el HMC es una obligación moral, de servicio a la comunidad, es por eso que consideran este hecho un honor.
SDP	Sentido de pertenencia	Constituye el sentimiento de un individuo hacia una organización, institución o empresa a la cual pertenece; este sentimiento se desarrolla a lo largo del tiempo que el individuo es parte de esta organización.	08	El Ejército se preocupa por el clima laboral dentro del Área en donde me encuentro laborando, sobre todo en el trato personal y agradable ambiente de camaradería, el cual se ve reflejado en la atención al paciente.

Código	Categorías	Memo	Numero de citas	Comentario
EQP	Equipamiento	Constituye el conjunto de herramientas, instrumentos o utensilios que emplea el personal de salud para realizar las intervenciones quirúrgicas a las personas que tengan alguna necesidad médica.	09	El equipamiento en algunos departamentos no es el suficiente, sin embargo se trata de cumplir con los objetivos propuesto y atender bien a quienes lo necesiten, improvisando en algunas ocasiones material semejante al necesitado.
RLB	Reconocimiento Laboral	Consiste en la acción de reciprocidad, agradecimiento hacia el desempeño realizado por el personal de una organización, cuando este realiza labores que van por encima del cumplimiento normal de las obligaciones cotidianas. Con esta acción se busca incrementar el sentimiento de pertenencia y los integrantes de una organización, así como también mejorar el compromiso organizacional de todos los integrantes de una institución.	11	Si bien es cierto el trabajo realizado por el personal de salud del HMC es reconocido continuamente, no existe un procedimiento que regule el Reconocimiento Laboral del personal de enfermeras del HMC, particularmente después de haber desempeñado eficientemente sus labores durante el Estado de Emergencia Sanitaria.
EST	Estándares	Constituyen un nivel de calidad óptimo para una organización, el cual es alcanzado de acuerdo al cumplimiento de una serie de requisitos previamente establecidos y que son el resultado de un estudio previo para corroborar el cumplimiento de los objetivos de la organización.	07	Los estándares requeridos para trabajar en el HMC son muy altos, debido a que el nivel del hospital busca mejorarse de acuerdo a las necesidades del entorno actual, es por ese motivo que se dispone de personal altamente capacitado.
CLL	Clima Laboral	Es el nivel de satisfacción que tiene una organización de acuerdo a las condiciones laborales de un determinado centro laboral; constituye una evidencia del sentimiento de bienestar que manifiestan los integrantes de una organización.	09	El sistema con que viene trabajando el HMC no es el más adecuado ya que aún puede y debe mejorar; es necesario mayor presupuesto para abastecer el hospital tanto en infraestructura, como en equipamiento, personal quienes mayormente se encuentran desmotivados por el bajo sueldo, con eso se lograría un mayor y mejor servicio, así como un ambiente de mayor calidez y trato de personal a paciente.

Código	Categorías	Memo	Numero de citas	Comentario
SBE	Sistema de Bienestar del Ejército	Conjunto de individuos, mecanismos y procedimientos que norman, regulan y conducen las actividades de bienestar en el Ejército, con la finalidad de proporcionar un servicio adecuado a los miembros del Ejército, teniendo cobertura en todos los niveles, buscando mejorar el compromiso organizacional del personal.	09	Con respecto a los procesos que realiza el sistema de Bienestar del Ejército, en el HMC se debería de incorporar los procedimientos que permitan reconocer el desempeño del personal de enfermeras que labora en el HMC
DOC	Doctrina	Conjunto de normas, definiciones teorías actualizadas que son aplicadas al ámbito militar, estas nos permiten generar estrategias, métodos y procedimientos que en su conjunto regulan y guían la organización y empleo de la Fuerza operativa, de acuerdo a las teorías previamente establecidas	04	Con respecto a la existencia de manuales que regulen el Sistema de Bienestar del personal de salud del HMC, únicamente existen directivas que son actualizadas cada año; lo ideal sería disponer de reglamentos que regulen las actividades de bienestar para el personal de enfermeras del HMC.
AED	Apoyo Educativo	Consiste en cerciorar los recursos indispensables para que los discentes que tengan la necesidad de recibir una educación educativa diferente con la finalidad de potenciar sus capacidades y equiparar sus conocimiento con los alumnos que tienen una educación regular.	07	Los participantes se muestran conformes con el apoyo educativo que proporciona el Ejército a ellos y a sus familiares directos, principalmente con las becas a Instituciones Educativas de Educación superior; asimismo se muestran satisfacción con las facilidades en el trabajo para la capacitación de las enfermeras, así como también para los estudios de postgrado.
IFT	Infraestructura	La infraestructura es una instalación o lugar que ofrece un ambiente de trabajoy alojamiento para el personal dentro del sistema de comando de misión; estaabarca desde un puesto de comando móvil hasta edificios con tecnología integrada.	04	Las principales bondades del HMC son su buena infraestructura y calidad profesional de los diferentes estamentos que la conforman, sería la fortaleza de la Institución, no lo considero debilidad, si una mejora que se podría hacer en la parte logística.

Código	Categorías	Memo	Numero de citas	Comentario
APS	Apoyo Social	El apoyo social consiste en el interés que muestran las instituciones con relación a la situación de los pobladores que se encuentran en condición de vulnerabilidad, así como también de la población que tiene problemas de salud; el apoyo social surge como respuesta a la indiferencia de algunas instituciones del Estado con los mas necesitados.	09	La ayuda social constituye un factor positivo que incrementa el bienestar en las enfermeras del HMC, debido a que garantiza la educación de los familiares del personal de salud que falleció a consecuencia del Pandemia de la COVID-19, prestando servicio en el HMC.
APF	Apoyo a la familia	Brindar asistencia psicológica, así como orientación y seguimiento a las gestiones realizadas por los familiares de los titulares con problemas particulares como: educación, vivienda, derecho de personal, salud y convenios, a fin de apoyar para agilizar los requerimientos y trámites administrativos en el ámbito nacional.	10	El apoyo a la familia que proporciona el Sistema de Bienestar del Ejército, permite que muchos hogares puedan verse beneficiados con apoyo social, elevando el compromiso de los trabajadores con la institución.
RE	Recompensa	Consiste en un reconocimiento a la labor realizada por el personal de una organización, existen diversos tipos de recompensas como las verbales y escritas; permite que el personal se esfuerce de una mejor manera en el cumplimiento de los objetivos de la institución.	08	Las principales bondades del HMC son su buena infraestructura y calidad profesional de los diferentes estamentos que la conforman, sería la fortaleza de la Institución, no lo considero debilidad, si una mejora que se podría hacer en la parte logística”.

Nota: Los datos fueron analizados de manera artesanal.

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Soporte de categorías

Tabla 6.

Soporte de categorías

Tema	Categorías	Patrones	Descripción
Compromiso Organizacional Del personal de enfermeras del HMC	Proveer logística medica	Abastecimiento	Se encuentra las actividades de cálculo de necesidades, adquisición u obtención, recepción, almacenamiento, y distribución del material requerido por las fuerzas.
		Mantenimiento	Circunscribe todas las actividades de inspecciones, modernizaciones y variaciones que permiten la conservación de las capacidades de una Fuerza.
		Equipamiento	Constituye la agrupación de material, vehículos e infraestructura que posibilitan a una fuerza cumplirá con las tareas asignadas
		Soporte Logístico	Es un proceso repetitivo que es desarrollado por las instituciones armadas con la finalidad de conservar la Potencia Relativa de una unidad militar.
		Infraestructura	Se encuentra conformado por los bienes muebles e inmuebles, fijos y movibles que se encuentran asignados a una unidad militar, de acuerdo a sus necesidades.
	Compromiso normativo	Lealtad	Constituye un valor característico de las unidades militares, por el cual sus miembros guardan absoluta obediencia a las normas de conducta morales de la organización.
		Obligación	Es la relación legal que se realiza en cumplimiento de dos partes que se comprometen en la ejecución de una determinada prestación a la otra.
		Deber	Es el sentimiento de obligación moral de un individuo hacia sus funciones propias de un determinado puesto a o función.
		Agradecimiento	Sentimiento que exige a un individuo a estimar el favor que le han hecho, y debe de ser correspondido recíprocamente por otro individuo.
		Empowerment	Su finalidad es emplear la energía de creación de los integrantes de una organización en beneficio del cumplimiento de objetivos comunes de la organización.
	Clima Organizacional	Recompensa	Es una especie de premio entregado después de la realización de una actividad.
		Cooperación	La cooperación alude a la solución de una táctica o habilidad que se puede aplicar al procedimiento o a la labor desarrollada por un conjunto de individuos.
		Estándar	Es un patrón que sigue algunas de las variables a través de las cuales se determina cuál es el beneficio de una empresa por llevar a cabo una actividad económica.
		Relaciones laborales	Son comunicaciones sociales que están basadas en un acuerdo celebrado entre los miembros de una organización o un empleado y un empleador
	Realización personal	Consiste en alcanzar metas y objetivos personales, de acuerdo a los planes de un individuo trazados previamente y que influyen en la vida de una persona.	

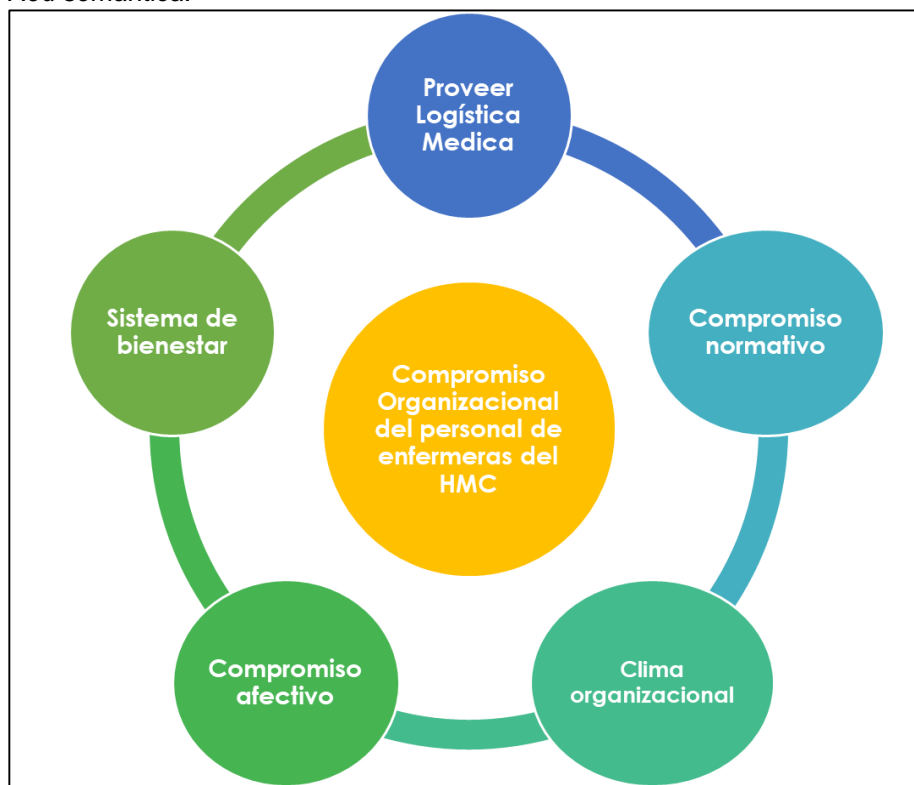
Compromiso Organizacional Del personal de enfermeras del HMC	Compromiso afectivo	Pertenencia	Relación existente entre un individuo y una organización o institución, el cual se desarrolla de acuerdo al tiempo este permanece laborando en la misma.
		Afiliación	Acción de agregar o incrementar un miembro en una organización, teniendo en consideración sus características de acuerdo a las necesidades de la misma.
		Sentido de pertenencia	Los individuos desarrollan este sentimiento de acuerdo al tiempo de pertenecía en una institución, adhiriendo sus valores y costumbres a su personalidad.
	Sistema de Bienestar del Ejército	Reconocimiento Laboral	Consiste en otorgar un reconocimiento verbal o escrito al integrante de una organización que realiza eficientemente sus funciones.
		Apoyo Educativo	Concepto que asegura los recursos primordiales para que los alumnos puedan desarrollar sus capacidades de acuerdo a la profesión que desarrolla.
		Apoyo a la familia	Tiene como misión brindar asistencia psicológica, así como orientación y seguimiento a las gestiones realizadas por los familiares de los titulares con problemas
		Capacitación	Proceso por el cual las personas de una organización mejoran sus capacidades para la ejecución de sus tareas propias del puesto.
		Clima laboral	Se define como el nivel de aceptación al entorno o ambiente de trabajo que tiene un miembro de una organización, y sus percepción con el mismo.
		Apoyo Social	Concepto relacionado a la responsabilidad social de las instituciones públicas y privadas, con respecto a su ayuda a la población necesitada.

Nota: El análisis de datos fue desarrollado de modo artesanal.

Fuente: Elaboración propia

4.5. Red semántica

Figura 10
Red semántica.



Nota: Categorías emergentes como resultado del proceso metodológico.
Fuente: Elaboración propia.

- **Proveer Logística Medica**

Con relación al abastecimiento de medicamentos, se pudo evidenciar que el actual sistema de abastecimiento de medicinas del HMC no permite de que se pueda disponer de medicamentos oportunamente, por lo cual es necesario la implementación del Sistema Logístico de abastecimiento de medicinas; en este sentido se debe de considerar a la logística constituye la ciencia de planear y desarrollar el movimiento y mantenimiento de fuerzas. Con relación al abastecimiento del material quirúrgico, se determinó, que, si existe un adecuado abastecimiento del mismo, particularmente del material de protección de bioseguridad, para impedir que se incremente la COVID 19; sin embargo, también se pudo evidenciar que, en el caso de algunas especialidades, existen limitaciones en cuanto al abastecimiento de los medicamentos. Con respecto al aspecto tecnológico, se puede evidenciar que constituye una de las fortalezas del HMC, puesto que dispone de infraestructura moderna y operativa que no se encuentra disponible en otros hospitales y que también permiten al personal de enfermeros tener una mejor capacitación, y una buena atención a los pacientes.

- **Compromiso Normativo**

Se pudo evidenciar que el personal de Salud del HMC, dispone de un alto nivel de compromiso, siendo uno de los factores más resaltantes, el hecho de que para el personal de salud constituye un honor trabajar en el HMC, así como también pertenecer al Ejército del Perú. Se denomina compromiso normativo a la acción de creer en los valores intrínsecos de una organización particularmente en la lealtad, moral y amor al trabajo; esto en retribución al agradecimiento a la institución a la cual pertenece un individuo; este tipo de compromiso es desarrollado de acuerdo a los años que permanece el individuo en la organización, tiempo en el cual viene creando un fuerte sentimiento de pertenencia a la institución, como consecuencia de experimentar una sensación de compromiso hacia la organización por darle la oportunidad de pertenecer a la misma, así como también por los beneficios a los cuales accede.

- **Clima Organizacional**

De manera general se puede afirmar que el nivel de Clima Organizacional en el HMC es muy bueno, lo cual se evidencia en las encuestas realizadas al personal de enfermeras, así como también en el resto de personal de salud; se puede afirmar que en el HMC existe una camaradería propia de las instituciones castrenses, lo cual posibilita que el personal trabaje eficientemente en sus funciones. El clima organizacional se define como el ambiente producto de las acciones realizadas por los trabajadores de una organización y que es materializado en la actitud que tienen los individuos para crear vínculos laborales entre sí; constituye una interfaz integrante de la comunicación propia de la organización, en donde los trabajadores, disponen de un espacio suficiente para elaborar prácticas de sus labores y pueden convivir de manera amistosa, desarrollando vínculos de amistad y de solidaridad, formando un espíritu de cuerpo propio de las organizaciones modernas, constituye una labor de la organización fortalecer estos espacios otorgando a sus colaboradores incentivos, beneficios y actividades inherentes de su cultura organizacional.

- **Compromiso afectivo**

Existe un vínculo afectivo entre el personal de enfermeras del HMC y el Ejército, el cual ha venido desarrollándose progresivamente; este vínculo posibilita la existencia de un adecuado nivel de clima organizacional, así como también una atención eficiente a los pacientes; el compromiso afectivo permite el mantenimiento e incremento del equilibrio entre los objetivos personales de los individuos y el mundo profesional con horarios que se pueden adaptar a los labores de tal manera que les permitan tener ambas facilidades; un buen clima laboral en el centro de trabajo, reuniones en el exterior y actividades deportivas y recreativas son acciones que todo colaborador de una organización recordara

por un tiempo; asimismo, el sentirse apreciado y querido dentro de la organización, hace que los trabajadores desarrollen un mayor compromiso afectivo para la organización. También es el apego sentimental de un colaborador hacia su organización, lo que lo motiva a seguir perteneciendo a la organización más allá de la parte económica; podría definirse como la identificación psicológica del colaborador con los valores propios y la filosofía de la organización.

- **Sistema de Bienestar**

Con relación a los servicios de Bienestar del Ejército, los participantes consideran que no se viene realizando una adecuada difusión de los mismos, lo cual no permite que el personal de salud pueda hacer uso de estos beneficios; los servicios de bienestar del Ejército, constituyen organizaciones cuyo objetivo es trabajar en beneficio del personal civil y militar cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida, con la finalidad de incrementar su productividad en la institución. En este sentido el Ejército dispone de una serie de servicios para su personal, así como también dispone de convenios con otras instituciones para el beneficio de su personal.

4.6. Triangulación

En el presente estudio se realizó empleando el enfoque cualitativo, cuando se emplea este tipo de enfoque es necesario que los hallazgos investigativos sean sometidos a un rigor científico, el que es empleado con mayor frecuencia es la Triangulación, en el caso del estudio se empleó la triangulación de técnicas cualitativas; este procedimiento permite que los hallazgos investigativos sean comparados de acuerdo a las herramientas de recolección de datos; con respecto a este tipo de triangulación (Izcara, 2014): “La triangulación de técnicas cualitativas envuelve la utilización de diferentes técnicas de acopio de material discursivo. Hay técnicas cualitativas que presentan un elevado grado de complementariedad, especialmente cuando una técnica presenta fortalezas donde otra encuentra debilidades y viceversa”.(pág. 129).

Tabla 7.*Triangulación por técnicas cualitativas.*

	Entrevista semiestructurada	Indagación documental	Síntesis integrativa
Proveer Logística medica	Parte de la ciencia y arte militar que comprende todas las actividades directamente relacionadas con la satisfacción de las necesidades físicas de las tropas. Incluye las funciones de abastecimiento, evacuación, hospitalización, transporte y servicios, las responsabilidades comprenden: diseño y desarrollo, obtención, almacenamiento, movimiento, distribución, mantenimiento y disposición de materiales.	El concepto de logística se refiere a los procesos de coordinación, gestión y transporte de los bienes comerciales desde el lugar de distribución hasta el cliente final. Por tanto, la logística se encarga del producto en cuanto a su almacenamiento, inventario, transporte, entrega y/o devolución. El abastecimiento de medicinas en el HMC es considerado como una debilidad.	La logística debe ser planificada en detalle en cualquier lugar, tiempo o espacio que esta se desarrolle en el ámbito militar como en cualquier otro debe conducirse por etapas, por tiempos, por funciones. De acuerdo a la necesidad que se quiere satisfacer
Compromiso normativo	El compromiso normativo permite que el personal de enfermeras del HMC tienen internalizado el compromiso normativo del Ejército, debido a que el Ejército pone en evidencia y se inculcan diariamente los valores de la organización, por tal motivo el compromiso normativo es un concepto inherente a una organización y que permite mejorar el ambiente labota	Manifestar compromiso normativo implica permanecer por cumplir con un deber moral de reciprocidad. Este tipo de compromiso hace referencia al apego del empleado con la institución que se basa en un sentido de lealtad y se expresa en sentimientos de obligación de perdurar en la organización para cumplir con un deber.	Compromiso normativo es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

	Entrevista semiestructurada	Indagación documental	Síntesis integrativa
Clima Organizacional	Se entiende como clima organizacional a la expresión personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización. Cuando hablamos de clima, nos referimos a las características que tiene el ambiente de trabajo. En las entrevistas las participantes consideran que existe un buen Clima Organizacional en el HMC, es por ese motivo que se vienen cumpliendo los objetivos planeados a pesar de existir algunas carencias logísticas.	Podemos definir al clima organizacional como todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. Según sea el clima organizacional de una institución o empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios.	El clima organizacional es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una empresa y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí; constituye una interfaz que forma parte de la comunicación de una empresa, donde los trabajadores, deben tener el espacio suficiente para construir prácticas amenas de trabajo, y por otra, la organización debe fortalecer estos espacios aportando con incentivos, beneficios y prácticas propias de su cultura organizacional.
Compromiso afectivo	El compromiso afectivo se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización, por pertenecer al Ejército del Perú.	El compromiso afectivo, refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización. A su vez, este tipo de compromiso se evidencia en los sentimientos de pertenencia y de apego que tiene el individuo hacia la empresa que lo hace permanecer en ella.	Mantener el equilibrio entre las metas personales y el mundo laboral con horarios flexibles, un buen ambiente de trabajo, reuniones fuera de la oficina y actividades recreativas es algo que todo colaborador amará realmente. También el sentirse apreciado, hace que los colaboradores desarrollen un mayor compromiso afectivo. Es el apego emocional de un colaborador hacia la empresa, lo que lo motiva a seguir en la organización más allá de su salario. También podría definirse como la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa.

	Entrevista semiestructurada	Indagación documental	Síntesis integrativa
Sistema de Bienestar del Ejército	La Sistema de Bienestar del Ejército, tiene como misión proporcionar bienestar al personal militar, civil y familiares directos del Ejército, mediante la implementación de actividades de recreación y cultura que fomenten sano esparcimiento entre los miembros del instituto, así como propiciar convenios multisectoriales con entidades públicas y/o privadas que ofrezcan servicios especiales en beneficio de la familia militar.	Es el conjunto de elementos ubicados en los diferentes niveles del Ejército que funcionan e interactúan en forma permanente. Se encarga del planeamiento, ejecución, conducción, control y evaluación del desempeño de las actividades de bienestar para mejorar la calidad de vida de la familia militar.	Los servicios de bienestar del Ejército, constituyen organizaciones cuyo objetivo es trabajar en beneficio del personal civil y militar cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida, con la finalidad de incrementar su productividad en la institución. En este sentido el Ejército dispone de una serie de servicios para su personal, así como también dispone de convenios con otras instituciones para el beneficio de su personal.

Nota: Se realizó el análisis de datos de manera artesanal.

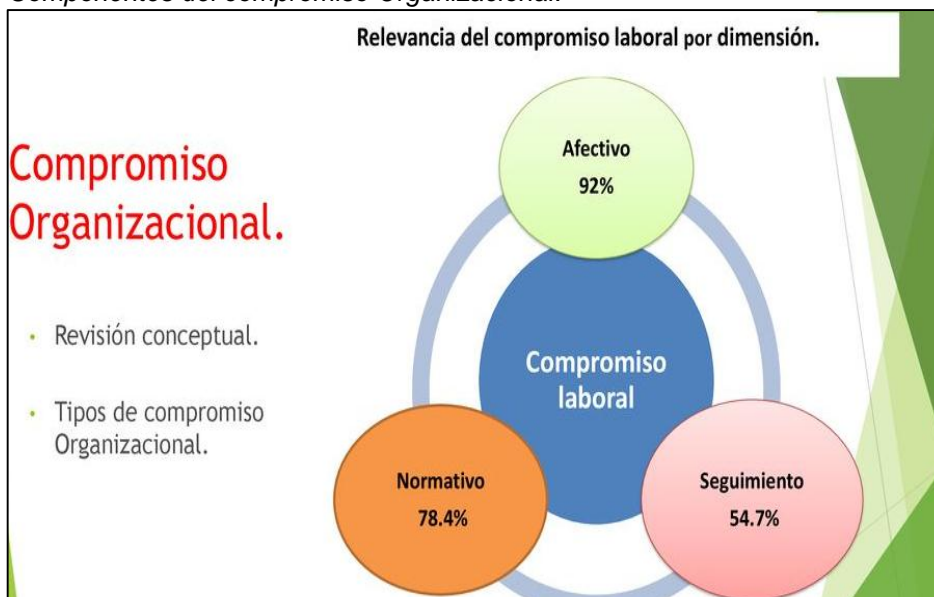
Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V: DIALOGO TEORICO EMPIRICO

El dialogo Teórico-Empírico permite la contratación de los hallazgos investigativos con la finalidad de confirmar, negar o complementar la teoría existente, como lo manifiesta Vargas (2011): “encontrar aquellos aspectos de la realidad investigada que coinciden, difieren o deben ser matizados como consecuencia del dialogo teórico-empírico siempre en relación con los objetos de estudio (empírico y/o conceptual) y las preguntas de investigación” (pág. 95). En este sentido al termino del proceso metodológico, se determinó que la teoría debe de ser complementada, principalmente por la relación existente entre el nivel del Compromiso Organizacional y el Clima Organizacional, en este sentido para mejorar el Clima Organizacional, es necesario de que se mejoren los Procedimientos de Bienestar para el personal de salud del Hospital Militar Central.

Con respecto al concepto de Compromiso Organizacional, inicialmente se consideraron como Categorías Apriorísticas los tipos de Componentes del Compromiso Organizacional, compromiso afectivo, de continuidad y normativo; una vez realizado el proceso metodológico únicamente se consideraron como categorías los conceptos de Compromiso Normativo y compromiso afectivo, y se sumaron como Categorías Emergentes los conceptos de Clima Organizacional y Sistema de Bienestar.

Figura 11
Componentes del compromiso Organizacional.



Nota: Se realizó la comparación de los Componentes en los resultados de la investigación.
Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al concepto de “Apoyo del Servicio de Salud” inicialmente se consideraron las tareas de un manual extranjero, de las cuales al termino del proceso metodológico

únicamente se consideró el concepto de “Proveer logística medica”; debido a que durante el proceso metodológico, no existió mucha frecuencia de conceptos relacionados a otras tareas; en este sentido la mayoría de participantes en la investigación consideran que existe una deficiencia en el sistema de abastecimiento de medicinas, lo cual influye en el personal de salud al mostrar cierto malestar en no poder ayudar a los pacientes.

Un tema particular que se pudo evidenciar en la investigación, es el malestar ocasionado en algunos Departamentos, a consecuencia del deficiente abastecimiento de los medicamentos, lo cual repercute en el malestar del personal de enfermeras quienes tienen que improvisar en algunas ocasiones; por lo cual sería recomendable implementar los procedimientos que permitan disponer de un adecuado Sistema de abastecimiento de medicamentos; asimismo se pudo evidenciar; con respecto a los protocolos y procedimientos que realiza el HMC se pudo observar que si se cumplen en todos los Departamentos, y que son respetados por el personal de Salud quienes lo consideran muy importante para evitar complicaciones durante las intervenciones.

Con respecto a la capacitación del personal se pudo observar que no en todos los Departamentos se realiza de manera permanente debido a la cantidad de carga laboral y a la disponibilidad de personal; sin embargo, en algunos casos es necesario que se realicen capacitaciones en el exterior, este factor mejora el rendimiento del personal y mejora su compromiso Organizacional hacia el HMC.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

6.6.1 Con relación al objetivo 1:

Analizar el compromiso organizacional del personal de enfermeras del Hospital Militar Central del Ejército, Lima 2020.

Con respecto al Compromiso Organizacional, se pudo evidenciar que el personal de salud se encuentra comprometido con la Institución, se percibe un buen Clima Organizacional basado en la camaradería propia de los Institutos Armados, asimismo se pudo corroborar que el personal de Salud del HMC se siente orgulloso de trabajar en esta institución lo cual repercute en la atención presentada a los pacientes; sin embargo, en algunas participantes se ha evidenciado que existe un malestar particularmente por deficiencias en el Sistema Logístico que abastece de medicinas a todas las áreas.

Con relación a los beneficios que otorga el HMC para el desarrollo de su personal, este se presenta de distintas formas, como capacitación, facilidades para los familiares, etc; sin embargo, se pudo evidenciar que solamente algunos Departamentos realizan la capacitación para su personal, constituyendo esta un aspecto que se debe de implementar para mejorar el Sistema de Bienestar del HMC.

Asimismo, se pudo determinar que el personal de Salud del HMC, busca tener una mejor capacitación en cada una de las especialidades en las que trabajan, lo cual no es posible debido a que en pocas oportunidades se puede disponer de tiempo para la capacitación del personal; asimismo resulta muy difícil realizar alguna especialización externa debido al poco tiempo libre disponible para el personal.

6.6.2 Con relación al objetivo 2:

Describir el compromiso organizacional del personal de enfermeras bajo la percepción de los directivos del HMC.

Se puede evidenciar que desde la percepción de los directivos del HMC el nivel de compromiso organizacional del personal de Salud que labora en el HMC es bueno, debido a que los directivos se esfuerzan en proporcionar los medios necesarios para que el personal de salud pueda realizar adecuadamente su trabajo; asimismo se dispone de un sistema de Bienestar que busca mejorar los niveles de satisfacción del personal de salud mediante la realización de actividades de bienestar y proporcionando diversos servicios para los familiares del personal de salud que labora en el HMC. Sin embargo, se pudo evidenciar de que faltaría un mejor ordenamiento de las actividades de bienestar en pro de que todas estas se realicen de acuerdo a una planificación y un cronograma; otro aspecto por implementar sería la formulación de encuestas de satisfacción para corroborar la percepción del personal

de salud con respecto al sistema de Bienestar del HMC, desprendiendo de las encuestas algunas mejoras que se deben de implementar.

6.6.3 Con relación al objetivo 3:

Implementar una Guía de Procedimientos que permita mejorar el compromiso organizacional del personal de enfermeras del HMC.

Se pudo determinar la ausencia de un ordenamiento que regule los servicios y las actividades de Bienestar, debido a que no existe una retroalimentación que permita mejorar el mencionado sistema, asimismo se evidencio la carencia de procedimientos que regulen la capacitación del personal de salud del HMC, debido a que en algunos Departamentos no se vienen realizando la capacitación del personal de acuerdo a los requerimientos.

6.2. Recomendaciones

6.2.1. Con relación a la conclusión N° 1:

Para la mejora del nivel de Compromiso Organizacional del personal de salud del HMC, se deben de implementar los siguientes Factores:

- La mejora del sistema de Bienestar debe ser realizada por el Departamento de Recursos Humanos del HMC, mediante la realización de una mejor difusión de los Servicios de Bienestar que dispone el Ejército, para lo cual puede emplear charlas, afiches, trípticos, tutoriales; asimismo esta difusión debe de ir acompañada con una Directiva a su nivel que permita al Personal de Salud del HMC tener un mayor acceso a los procedimientos de Bienestar del Ejército.
- Con relación a la Capacitación, es necesario que el Departamento de Presupuesto del Hospital Militar solicite al escalón superior presupuesto para la asignación de cursos de capacitación y perfeccionamiento para el personal de enfermeras
- Así mismo es necesario que el departamento de Recursos Humanos del HMC realice un Cronograma para la capacitación del personal de salud, teniendo en consideración un horario accesible, con la finalidad de que un mayor número de enfermeras puedan acceder a la capacitación; asimismo es necesaria la gestión con las instituciones educativas externas para que proporcionen programas de especialización para el personal de enfermeras del HMC.
- La implementación de un Sistema Logístico debe de ser realizada por el Departamento Logístico, mediante la implementación de una nueva cadena de suministros, que posibilite disponer de los medicamentos necesarios en el momento oportuno para los pacientes.

6.2.2. Con relación a la conclusión N° 2:

El Departamento de Recursos Humanos del HMC debe de implementar mediante una Directiva, un reconocimiento para el personal de salud que ha laborado eficientemente en cada mes, con la finalidad de estimular al personal a través de reconocimientos por sus logros obtenidos que se vean plasmados en condecoraciones, días de bienestar, bonos. Asimismo el Departamento de Recursos Humanos, mediante su negociado de Bienestar, debe de realizar la documentación correspondiente para la asignación del puntaje respectivo para el personal mediante una Felicitación por el Gral Director del HMC al personal de salud más destacado.

Desarrollar acciones que contemplen capacitaciones en desarrollo y estrategias de trabajos en equipos.

Desarrollar plan que permita transmitir de forma adecuada el Know How (experiencia y conocimiento) del personal más antiguo al menos antiguo (en años de labor) sin que este genere malestar a rencilla entre el personal de enfermeras.

6.2.3. Con relación a la conclusión N° 3:

El presente estudio presenta una Guía de procedimientos para la regulación del Sistema de Bienestar del Hospital Militar Central, en donde se contemplan los procesos que permitan incrementar el nivel de Compromiso Organizacional del Personal de enfermeras del HMC, aporte que busca generar un impacto en el público objetivo de esta entidad pública y generar la percepción positiva del HMC.

Referencias Bibliográficas

- Acuerdo Nacional. (22 de Abril de 2014). Acuerdo Nacional: Consensos para enrumbar el país. Obtenido de Acuerdo Nacional-Unidos para crecer.
- Angulo, G. (2017). Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017.
- Barriga, R. (2016). Clima organizacional y desempeño docente en la universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María -.
- Canchan, E. (2019). Cultura organizacional y gestión del talento humano de los trabajadores de la Municipalidad de Lima - 2018.
- Castro y Molina. (2020). Incidencia de la cultura organizacional y el trabajo en equipo en el éxito de los proyectos de dos empresas de los sectores de construcción y tecnología de la información.
- Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación de conocimientos en investigación cualitativa.
- (1993). Constitución Política del Perú.
- Cordova, N. (2020). La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018.
- Guía Metodológica para el Planeamiento del Diseño de la Fuerza. (2017).
- Hernandez Fernandez y Baptista. (2014).
- Hernandez-Mendoza. (2018). Metodología de la investigación. Ciudad de México.
- Hernandez-Sampieri, R. (2016). Metodología de la Investigación. México: Edamsa Impresiones.
- Hinojosa, J. (2017). El arte de hacer una tesis. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Huamani, I. (2017). Los resultados han evidenciado que la motivación es alta y el comportamiento organizacional, eficiente, asimismo, Se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada alta y significativa entre la motivación laboral y el comportamiento org.
- Izcara, P. (2014). Manual de Investigación Cualitativa. México, D.F.: Fontamara.
- Izcara, S. (2014). Metodología de Investigación Cualitativa. México: Fontamara.
- Jose Angel Maldonado. (2015). La Metodología de la Investigación (Fundamentos).
- Lista Universal de Tareas del Ejército de. (2009). FM 7-15 Lista Universal de Tareas del Ejército del EEUU.
- Llancari y Alania. (2019). Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030. (2015). Sendai-Japón.

- Maslow. (2012). comportamiento organizacional. Motivacion en las diversas necesidades humanas.
- Sosa, M. A. (2020). Reflexiones: Las Fuerzas Armadas Argentinas en tiempo de pandemia. Revista Cientifica de la Universidad de la Plata, 10-12.
- Trujillo, C. A. (2019). Investigacion cualitativa. Quito.
- Vargas, X. (2011). ¿Como hacer Investigacion cualitativa? Jalisco, Mexico: ETXETA.
- Velasquez, M. (2015). Cultura Organizacional en la Administracion Pu blica: El caso MAGyP.

ANEXO 1



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la Investigación: “Compromiso organizacional en enfermeras del Hospital Militar Central – Lima 2020”.

DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	TEORIAS	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS (Patrones)	METODOLOGÍA	ANALISIS DE DATOS
<p>En la actualidad se ha podido evidenciar que las redes de salud pública, presentan diversos aspectos generadores de problemas respecto al servicio de calidad que es prioritario en cuanto a la atención de los pacientes, lo cual se pudo evidenciar durante la Emergencia Sanitaria ocasionada por la Pandemia de la COVID-19, en donde el Sistema de Salud se vio colapsado y evidencio grandes deficiencias, dentro de los factores que perjudican su capacidad de respuesta, se puede considerar como los más relevantes los siguientes: la falta de inversión en infraestructura, el deficiente desarrollo de investigación en salud, producto de la poca inversión en capacitación del personal técnico especializado y la falta compromiso Organizacional de parte de sus colaboradores.</p> <p>En el presente estudio se ha realizado un análisis del compromiso organizacional que tienen las enfermeras del (HMC), lo cual permitirá conocer que factores se deben de implementar para que se mejore el nivel de compromiso organizacional del personal de enfermeras del HMC, con la finalidad de que proporcionen una mejor atención a todo el personal que labora en el Ejército; para tal finalidad se ha revisado la literatura científica a nuestro juicio más relevante que nos permita una adecuada comprensión del compromiso organizacional desde un sólido marco teórico conceptual y que permitan una aplicación práctica en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Analizar el compromiso organizacional del personal de enfermeras del Hospital Militar Central del Ejército, Lima 2020. Describir el compromiso organizacional del personal de enfermeras bajo la percepción de los directivos del HMC. Implementar una Guía de Procedimientos que permita mejorar el compromiso organizacional del personal de enfermeras del HMC. 	<p align="center"><u>Teoría del Valor</u></p> <p>La Teoría del valor se define como un postulado académico que intenta explicar cómo se determina el valor de un bien o servicio, el cual puede ser determinado en función de distintas variables como la escasez, el coste de producción, entre otros; sin embargo algunos autores consideran otros criterios como por ejemplo (Hatfield & Huseman, 1990) quienes empiezan su teoría sugiriendo que por parte de los empleados una de las aportaciones principales a la empresa es el compromiso a las políticas de la organización.</p> <p align="center"><u>Teoría Bifactorial de Herzberg</u></p> <p>La teoría Bifactorial tuvo como sustento los estudios que Herzberg realizo junto con su grupo de investigación desarrollaron en empresas de Pittsburgh, Estados Unidos. La investigación consistía en un cuestionario en el cual se preguntaba a ingenieros y contadores acerca de los factores que producen satisfacción e insatisfacción en su trabajo. De dicha investigación se lograron separar dos tipos de factores: Factores higiénicos y Factores motivacionales.</p>	Logística	<ul style="list-style-type: none"> Abastecimiento Mantenimiento Equipamiento Soporte Logístico Infraestructura 	<p align="center">Enfoque: Cualitativo</p> <p align="center">Tipo: Empírica.</p> <p align="center">Método: Hermenéutico.</p> <p align="center">Población: Doce (12) enfermeras que laboran en el Hospital Militar Central y dos (02) oficiales que laboran en la sección de RRHH del HMC.</p>	<p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrevista semi-estructurada Indagación documental <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> Guía de entrevista Ficha de investigación <p>Técnicas de Análisis de Datos</p> <p>Se definió las unidades de análisis, la descripción de las categorías, el soporte de las categorías: Logística, Compromiso normativo, Clima Organizacional, Compromiso afectivo y Sistema de Bienestar del Ejército; posteriormente se estableció la red semántica y los conceptos anteriormente mencionados fueron sometidos a la triangulación de técnicas cualitativas, mediante las cuales se redefinieron algunos conceptos. Todo el procedimiento se desarrolló de manera artesanal.</p>
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> Lealtad Obligación Deber Agradecimiento 		
			Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Empowerment Recompensa Cooperación Estándar Relaciones laborales 		
			Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> Realización personal Pertenencia Afiliación Sentido de pertenencia 		
			Sistema de Bienestar del Ejército	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento Laboral Apoyo Educativo Apoyo a la familia Capacitación Clima laboral Apoyo Social 		

ANEXO 2



INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

GUÍA DE ENTREVISTA

Introducción

El presente instrumento recoge su opinión personal basada en su experiencia, conocimiento referente al tema: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA 2020” desde ya nuestro agradecimiento por su muy reconocida contribución.

	Preguntas
1	¿En qué Área del Hospital Militar Central (HMC) se desempeña actualmente?
2	¿Considera usted adecuados los procedimientos que realiza el HMC para el cumplimiento de sus funciones? ¿Por qué?
3	¿Considera usted adecuado el sistema en que viene trabajando? ¿En que lo cambiaría? ¿Por qué?
4	¿Considera usted que el Ejército se preocupa por el clima laboral dentro del Área en donde usted se encuentra laborando? ¿Por qué?
5	Comparando con otros Hospitales, ¿Cómo calificaría el desempeño del HMC frente a las diferentes necesidades de Salud? ¿Por qué?
6	En su experiencia ¿Considera usted que se le proporcionan los medios logísticos necesarios para el cumplimiento de sus tareas? ¿Por qué?
7	¿Cuáles son la fortalezas y debilidades del MHC para cumplir con su misionamiento?
8	Con relacion al Sistema de Bienestar del HMC, ¿Lo considera adecuado?
9	¿Se siente orgullosa de trabajar en el HMC? ¿Por qué?
10	El Ejército le ha proporcionado oportunidades de capacitación recientemente?

FICHA DE INVESTIGACIÓN

Se seleccionó los documentos que contenían información relacionada a la realización de las tareas de control de la población y que permitirán confrontar lo expresado en las entrevistas, documentos que deberán contribuir a responder a las preguntas de investigación y que obran en el Hospital Militar Central (HMC):

RUTA DE DOCUMENTOS

N°	LISTA DE DOCUMENTOS	INFORMACIÓN QUE SE REQUIERE	CONCLUSIONES
1	Manuales y Reglamentos del Servicio de Sanidad		
2	Directivas del Sistema de Salud del Ejército.		
3	RE 180-1 Reglamento de Bienestar del Ejército		
4	Directiva única para el funcionamiento del sistema de bienestar del Ejército (DUFSBIENE)		
5	Guías de Procedimiento del Hospital Militar Central.		
6	Apreciación de la situación Logística del HMC		
7	Información relevante de los manuales y reglamentos del sistema de Bienestar		

ANEXO 3



VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Título de la Investigación: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA 2020”

I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		00-20%				21-40%				41-60%				61-80%				81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				96
2. OBJETIVO	Está expresado en Capacidades observables																				95
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																				94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																				96
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad Y calidad con respecto a las variables de investigación																				95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																				96
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento																				95
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																				96
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				95
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable																				95

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:


.....Favorable.....
.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95.20

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	Nº DE TELÉFONO
Chorrillos 28 de octubre del 2021	40541139		990014926

VALIDACIÓN DE GUÍA DE ENTREVISTA POR EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA 2020”			
I. DATOS DEL EXPERTO:			
a. Apellidos y nombres : Jacome Falcon Luis robinson			
b. Grado académico-profesión : Magister			
c. D.N.I. : 40541139			
d. N° de teléfono : 990014926			
e. Lugar y fecha : Chorrillos 28 de octubre del 2021			
f. Firma: 			
II. DATOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN (entrevista)			
a. Autor(es) del instrumento : Karla Yohana GAMARRA RIOS.			
b. Institución a la que pertenece: ESGE-EPG			
c. Método de investigación : Cualitativo			
d. Tipo de entrevista : Semi-estructurada			
III. ASPECTOS DE EVALUACIÓN			
N°	Criterios	Indicadores	Valoración De: 0 a 1
01	Diseño	Convocatoria: Lugar – tiempo. Contenidos: Propuesta de temas- preguntas – respuestas.	0.96
02	Organización	Selección: informantes – representación de temas – tipo de respuesta – número de entrevistas.	0.95
03	Estructuración	Guía de entrevista : Dirección a seguir - Objetivos - N° de preguntas según tipo de entrevista Contexto de los datos: Conocer experiencias del entrevistado Tema propios : Aspectos que interesen	0.94
04	Secuencial	Con relación a variables – dimensiones e indicadores. Sigue un orden lógico y pre-requisitorial.	0.96
05	Conectividad	Conjuga el tipo de pregunta con el objetivo de investigación y se armoniza con las experiencias que esperan ser revaloradas en el cuestionario.	1
06	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos desconocidos y/o modificados de las variables de investigación.	1
07	Actualidad	Existe coherencia entre resultados alcanzados con la realidad por conocer en el marco de doctrina, leyes, teorías vigentes.	0.95
08	Contrastación de otros resultados	Han sido formuladas las preguntas, conociéndose los resultados alcanzados por otro instrumento para comparar la hipótesis de investigación.	0.96
09	Orientación a solución de problemas	Se concatenan las preguntas para alcanzar criterios, juicios, conceptos que ayuden a solucionar el problema de investigación planteado.	1
10	Análisis e interpretación	Se ha adecuado algún instrumento o herramienta para verter los resultados de la entrevista y analizarlos /interpretarlos.	0.98
IV. RESULTADO DE VALORACIÓN: 0.97		V. OPINIÓN DE APLICACIÓN	
		El instrumento de validación cumple con todos los criterios que deben de valorarse en su formulación. Es aplicable.	
<p>Aspectos para la valoración</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valida por 05 expertos de la ESGE-EPG - Debe aplicarse la prueba de la “V” de Aiken - Resultado mínimo aprobatorio: 0.85 u 85% - La validación solo se hará hasta dos decimales que terminen en cero o en cinco. Ejemplo: 0.60; 0.75 			

JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Título de la Investigación: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA 2020"

I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		00-20%				21-40%				41-60%				61-80%				81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				96
2. OBJETIVO	Está expresado en Capacidades observables																				95
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																				94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																				95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad Y calidad con respecto a las variables de investigación																				95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																				95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento																				95
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																				96
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				95
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable																				95

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

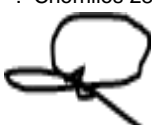
.....Favorable.....
.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95.00

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	Nº DE TELÉFONO
Chorrillos 28 de octubre del 2021	40422376		937286574

VALIDACIÓN DE GUÍA DE ENTREVISTA POR EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA 2020”			
VI. DATOS DEL EXPERTO:			
f.	Apellidos y nombres	: Alanoca Sanchez Jefferson	
g.	Grado académico-profesión	: Magister	
h.	D.N.I.	: 40422376	
i.	N° de teléfono	: 937286574	
j.	Lugar y fecha	: Chorrillos 28 de octubre del 2021	
f.	Firma:		
VII. DATOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN (entrevista)			
e.	Autor(es) del instrumento	:	Karla Yohana GAMARRA RIOS
f.	Institución a la que pertenece:	:	ESGE-EPG
g.	Método de investigación	:	Cualitativo
h.	Tipo de entrevista	:	Semi-estructurada
VIII. ASPECTOS DE EVALUACIÓN			
N°	Criterios	Indicadores	Valoración
			De: 0 a 1
01	Diseño	Convocatoria: Lugar – tiempo. Contenidos: Propuesta de temas- preguntas – respuestas.	0.96
02	Organización	Selección: informantes – representación de temas – tipo de respuesta – número de entrevistas.	0.95
03	Estructuración	Guía de entrevista : Dirección a seguir - Objetivos - N° de preguntas según tipo de entrevista Contexto de los datos: Conocer experiencias del entrevistado Tema propios : Aspectos que interesen	0.94
04	Secuencial	Con relación a variables – dimensiones e indicadores. Sigue un orden lógico y pre-requisitorial.	0.96
05	Conectividad	Conjuga el tipo de pregunta con el objetivo de investigación y se armoniza con las experiencias que esperan ser revaloradas en el cuestionario.	1
06	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos desconocidos y/o modificados de las variables de investigación.	1
07	Actualidad	Existe coherencia entre resultados alcanzados con la realidad por conocer en el marco de doctrina, leyes, teorías vigentes.	0.95
08	Contrastación de otros resultados	Han sido formuladas las preguntas, conociéndose los resultados alcanzados por otro instrumento para comparar la hipótesis de investigación.	0.96
09	Orientación a solución de problemas	Se concatenan las preguntas para alcanzar criterios, juicios, conceptos que ayuden a solucionar el problema de investigación planteado.	1
10	Análisis e interpretación	Se ha adecuado algún instrumento o herramienta para verter los resultados de la entrevista y analizarlos /interpretarlos.	0.98
IX. RESULTADO DE VALORACIÓN: 0.97		X. OPINIÓN DE APLICACION	
		El instrumento de validación cumple con todos los criterios que deben de valorarse en su formulación. Es aplicable.	
Aspectos para la valoración <ul style="list-style-type: none"> - Valida por 05 expertos de la ESGE-EPG - Debe aplicarse la prueba de la “V” de Aiken - Resultado mínimo aprobatorio: 0.85 u 85% - La validación solo se hará hasta dos decimales que terminen en cero o en cinco. Ejemplo: 0.60; 0.75 			

JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Título de la Investigación: COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA 2020”

I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		00-20%				21-40%				41-60%				61-80%				81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				96
2. OBJETIVO	Está expresado en Capacidades observables																				95
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																				94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																				96
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad Y calidad con respecto a las variables de investigación																				95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																				96
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento																				95
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																				96
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				95
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable																				95

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

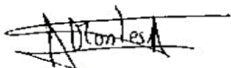
.....Favorable.....
.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95.20

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	Nº DE TELÉFONO
Chorrillos 28 de octubre del 2021	41441269		959270738

VALIDACIÓN DE GUÍA DE ENTREVISTA POR EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA 2020”			
XI. DATOS DEL EXPERTO:			
k. Apellidos y nombres : Montes Alvarez Alvaro Fabian			
l. Grado académico-profesión : Magister			
m. D.N.I. : 41441269			
n. N° de teléfono : 959170738			
o. Lugar y fecha : Chorrillos 28 de octubre del 2021			
f. Firma:			
			
XII. DATOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN (entrevista)			
i. Autor(es) del instrumento : Karla Yohana GAMARRA RIOS			
j. Institución a la que pertenece: ESGE-EPG			
k. Método de investigación : Cualitativo			
l. Tipo de entrevista : Semi-estructurada			
XIII. ASPECTOS DE EVALUACIÓN			
N°	Criterios	Indicadores	Valoración De: 0 a 1
01	Diseño	Convocatoria: Lugar – tiempo. Contenidos: Propuesta de temas- preguntas – respuestas.	0.96
02	Organización	Selección: informantes – representación de temas – tipo de respuesta – número de entrevistas.	0.95
03	Estructuración	Guía de entrevista : Dirección a seguir - Objetivos - N° de preguntas según tipo de entrevista Contexto de los datos: Conocer experiencias del entrevistado Tema propios : Aspectos que interesen	0.94
04	Secuencial	Con relación a variables – dimensiones e indicadores. Siguió un orden lógico y pre-requisitorial.	0.96
05	Conectividad	Conjuga el tipo de pregunta con el objetivo de investigación y se armoniza con las experiencias que esperan ser revaloradas en el cuestionario.	1
06	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos desconocidos y/o modificados de las variables de investigación.	1
07	Actualidad	Existe coherencia entre resultados alcanzados con la realidad por conocer en el marco de doctrina, leyes, teorías vigentes.	0.95
08	Contrastación de otros resultados	Han sido formuladas las preguntas, conociéndose los resultados alcanzados por otro instrumento para comparar la hipótesis de investigación.	0.96
09	Orientación a solución de problemas	Se concatenan las preguntas para alcanzar criterios, juicios, conceptos que ayuden a solucionar el problema de investigación planteado.	1
10	Análisis e interpretación	Se ha adecuado algún instrumento o herramienta para verter los resultados de la entrevista y analizarlos /interpretarlos.	0.98
XIV. RESULTADO DE VALORACIÓN: 0.97		XV. OPINION DE APLICACIÓN	
		El instrumento de validación cumple con todos los criterios que deben de valorarse en su formulación. Es aplicable.	
Aspectos para la valoración			
<ul style="list-style-type: none"> - Valida por 05 expertos de la ESGE-EPG - Debe aplicarse la prueba de la “V” de Aiken - Resultado mínimo aprobatorio: 0.85 u 85% - La validación solo se hará hasta dos decimales que terminen en cero o en cinco. Ejemplo: 0.60; 0.75 			

ANEXO 4



AUTORIZACION PARA RECOLECCION DE DATOS



PERÚ	Ministerio de Defensa	Ejército del Perú	COEDE – ESGE-EPG
-------------	----------------------------------	------------------------------	-------------------------

“Año de la universalización de la salud”

Chorrillos, 18 de mayo del 2020

Oficio N° 266 /U-8.g.1/27.00

Señor GRAL BRIG HERBERT DAVILA RAMIREZ
Director General Hospital Militar Central - JESUS MARÍA

Asunto : Solicita brindar facilidades al personal que se indica.

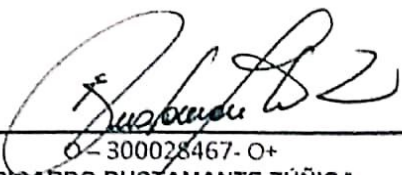
Ref : a. Reglamento de Investigaciones de la ESGE-EPG.
b. Reglamento para la obtención del grado académico de
Maestro en Ciencias Militares.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en relación a los documentos de la referencia para solicitarle se digne brindar autorización de acceso a las instalaciones del Grupo de Artillería de Campaña N° 2 para la recopilación de información al **My INT Karla Yohana GAMARRA RIOS**, identificado con CIP N° 400033100 y DNI N° 43828898, oficial investigador de la VIII MCM de esta casa de estudio que realizará la investigación titulada **“COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA 2020”**.

Es propicia la oportunidad para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Dios guarde a Ud.




 O- 300028467- O+
RICARDO BUSTAMANTE ZÚÑIGA
 General de Brigada
 Director de la Escuela Superior de Guerra
 Escuela de Post - Grado

Distribución:

COEDE.....(01)

Archivo..... (01)/02



PERÚ

Ministerio
de DefensaEjército
del Perú

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

"Año de la Universalización de la salud"

Chorrillos, 08 de Septiembre de 2020

Oficio N° 513/AA "I"

Señor General de Brigada Director de la Escuela Superior de Guerra del Ejército. - **CHORRILLOS**

Asunto : Autorización de acceso a las instalaciones y levantamiento de información

Ref. : a. Oficio N° 266/U-8.g.1/DGI/27.00 del 18 de mayo del 2021

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en relación a los documentos de la referencia para manifestarle que este comando autoriza y brinda las facilidades de acceso a las instalaciones y el levantamiento de datos e informaciones al **My INT Karla Yohana GAMARRA RIOS**, estudiante de la VIII Maestría en Ciencias Militares que realiza la investigación titulada: "**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA 2020**".

Hago propicia la oportunidad para expresarle mis consideraciones y deferente estima personal.

Dios guarde a Ud.



O- 114528200 -O+
HERBET DÁVILA RAMÍREZ
 General de Brigada
 Director del Hospital Militar Central

Distribución:

ESGE-EPG..... 01

Archivo..... 01/02

ANEXO 5



COMPROMISO ETICO

Declaración de Compromiso Ético

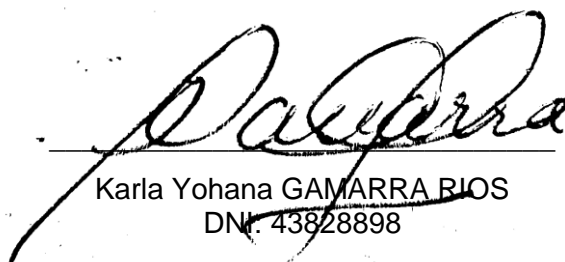
El presente trabajo de investigación titulado **COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA 2020**

Se ha realizado en estricto apego a la metodología de la investigación y a las normas éticas para investigación en Ciencias Militares promulgadas por el Departamento de Gestión de la Investigación de la Escuela Superior de Guerra del Ejército-Escuela de Postgrado.

En vista de lo anterior:

Yo Bach. Karla Yohana GAMARRA RIOS egresada de la VIII Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército-Escuela de Postgrado (ESGE-EPG), declaro bajo juramento que he desarrollado esta investigación siguiendo las instrucciones brindadas por el Departamento de Gestión de la Investigación, desde la elaboración del marco referencial y recolección de la información, hasta el análisis de datos y elaboración del informe final.

En tal sentido la información contenida en el presente documento es producto de mi trabajo personal, apegándome a la legislación sobre propiedad intelectual, sin haber incurrido en falsificación de la información o cualquier tipo de fraude, por lo cual me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad así como a las normas disciplinarias establecidas en la ESGE-EPG.



Karla Yohana GAMARRA RIOS
DNI: 43828898

ANEXO 6



HOJA DE DATOS PERSONALES

HOJA DE DATOS PERSONALES

GRADO :TTE CRL INT

NOMBRES : KARLA YOHANA

APELLIDOS : GAMARRA RIOS

EMAIL : KGAMARRAR@ESGE.EDU.PE

DIRECCIÓN :Calle DoñaGloria 193 Dpto 102, Los Rosales-Surco.

CELULAR : 944608624

FIRMA :

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Karla Yohana Gamarra Rios', is written over a light-colored rectangular background.

ANEXO 7



APORTE DE INVESTIGACION

Título del Aporte de Investigación

Guía de Procedimientos para la implementación del Sistema de Bienestar del Hospital Militar Central

Objetivos del Aporte de Investigación

1. Disponer de mecanismos que permitan realizar procedimientos de Bienestar en el Hospital Militar Central.
2. Disponer de una Guía para el personal de oficiales que se desempeñen en la Sección de RRHH de los centros de salud del Ejército del Perú.
3. Proporcionar herramientas que permitan medir el nivel de clima organizacional del personal de salud del HMC, así como también, medidas a implementar para detectar factores que afecten el Compromiso Organizacional.

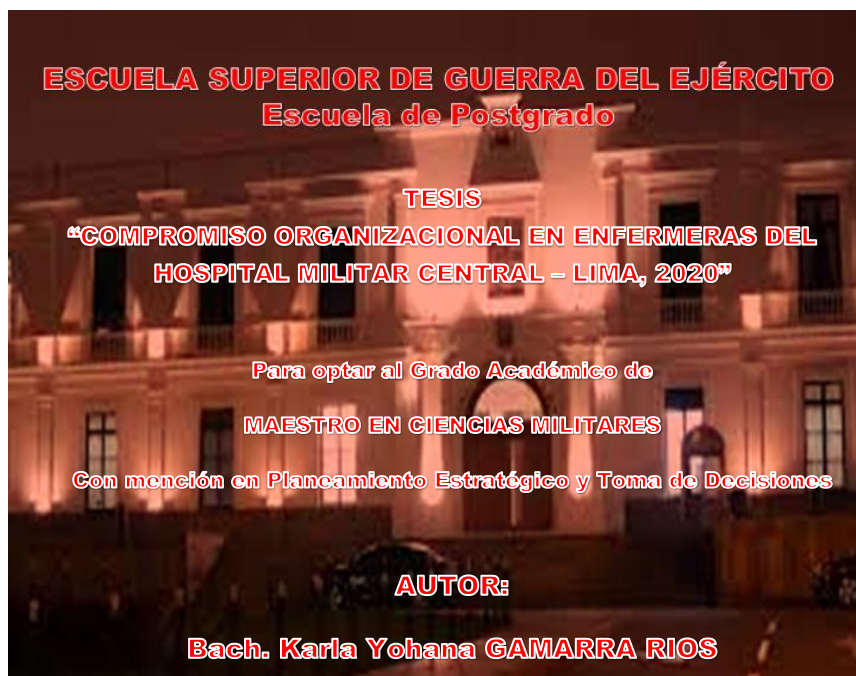
Justificación del Aporte de Investigación

1. La presente Guía de Procedimientos tiene una importancia institucional, en razón de que proporcionará recomendaciones viables para solucionar los problemas encontrados en el Sistema de Bienestar del Hospital Militar Central (HMC), con la finalidad de mejorar el clima organizacional del personal de Salud del HMC.
2. En la presente Guía de Procedimientos se consideran los mecanismos que permitan incrementar el Clima Organizacional del personal de salud del HMC.
3. Se han considerado los mecanismos que puedan favorecer la distribución de medicinas en las áreas del Hospital Militar de Salud.

ANEXO 8



CD CONTENIENDO LA TESIS EN PDF

Anexo 8: CD Conteniendo la Tesis de Grado

ANEXO 9



REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO
ESCUELA DE POSTGRADO



TESIS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL – LIMA 2020

AUTOR
BACH. KARLA YOHANA GAMARRA RIOS
0000-0002-1119-7027

Para optar al Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS MILITARES
Con mención en Planeamiento Estratégico y Toma de Decisiones

Resumen de coincidencias X

25 %

1	repositorio.esge.edu.pe Fuente de Internet	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	rehip.unr.edu.ar Fuente de Internet	1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>