

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

**“Conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el
compromiso laboral en profesionales de enfermería del Hospital
Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTORA: Huamán Almerco, Elizabeth

ASESORA: Rodriguez De Lombardi, Gladys Liliana

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud Pública

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71851165

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22404125

Grado/Título: Doctora en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0002-4021-2361

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Jara Claudio, Edith Cristina	Doctor en ciencias de la educación	22419984	0000-0002-3671-3374
2	Vargas Gamarra, Rosa María	Doctora en ciencias de la salud	22422556	0000-0002-2639-0153
3	Barrueta Santillan, David Anibal	Licenciado en enfermería	22416110	0000-0003-1514-1765

D

H



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 17:00 horas del día 07 del mes de noviembre del año dos mil veintidós, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- DRA. EDITH. CRISTINA JARA CLAUDIO (PRESIDENTA)
- MG. ROSA MARÍA VARGAS GAMARRA (SECRETARIA)
- LIC. ENF. DAVID ANIBAL BARRUETA SANTILLAN (VOCAL)
- DRA. GLADYS LILIANA RODRÍGUEZ DE LOMBARDI (ASESORA)

Nombrados mediante Resolución N°1957-2022-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: **"CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO 2020"**; presentado por la Bachiller en Enfermería Señorita. **ELIZABETH HUAMAN ALMERCO**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a).....APTO.....por.....UNANIMIDAD.....con el calificativo cuantitativo de.....14..... y cualitativo de.....SUFICIENTE.....

Siendo las, 17 horas del día 07 del mes NOVIEMBRE de del año 2022 los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTA


SECRETARIA


VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Gladys Liliana Rodríguez de Lombardi, designada mediante resolución N°883-2020-D-FCS-UDH, asesora de la estudiante **HUAMAN ALMERCÓ, ELIZABETH** del PA Enfermería de la investigación titulada **“CONDUCTAS DE CIUDADANIA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL COMPROMISO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUANUCO 2020”**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

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

Huánuco, 16 de noviembre de 2022

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Hospital Regional "Hermilio Valdizan" - Huánuco
[Firma]
Dra. Nut. G. Gladys Liliana Rodríguez de Lombardi
ESP. NUT. CLÍNICA
CNP 0198 - Nov 2022

INFORME FINAL ELIZABETH HUAMAN ALMERCÓ

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

21 %

FUENTES DE INTERNET

1 %

PUBLICACIONES

9 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	10 %
2	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
7	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	Submitted to Von Steuben Metropolitan Science Center	<1 %

DEDICATORIA

A Dios, por haberme otorgado unos padres maravillosos, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de humildad y sacrificio enseñándome a valorar todo lo que estoy logrando: a ellos dedicarles este logro profesional ya que sin su apoyo moral y económico no hubiera podido llegar hasta cumplir esta meta tan trascendental en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Por medio del presente informe de tesis quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a las siguientes personas:

A mis padres; por todo el apoyo que me han brindado a lo largo de mi carrera profesional y que me permitieron culminar con éxito este noble anhelo.

A mi asesora, Dra. Gladys Rodríguez de Lombardi, por brindar sus atinadas sugerencias y su acompañamiento metodológico que permitió concluir este estudio como una contribución al campo del conocimiento científico.

Al director del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, por brindar la autorización y facilidades necesarias para realizar la ejecución de este estudio.

A los profesionales de Enfermería que formaron parte de este trabajo de investigación, porque a pesar de estar pasando por un periodo de emergencia sanitaria se dieron un espacio de su tiempo para contestar las encuestas, sin su apoyo no hubiera sido posible la presentación del presente informe.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE ANEXOS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I	14
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	19
1.3. OBJETIVO GENERAL	19
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	20
1.5.1. A NIVEL TEÓRICO	20
1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO	21
1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO	21
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	22
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	23
2.1.2. A NIVEL NACIONAL	24
2.1.3. A NIVEL LOCAL	26
2.2. BASES TEÓRICAS	27
2.2.1. MODELO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL	27
2.2.2. MODELO DE LOS FACTORES DE HERZBERG	28

2.2.3. TEORÍA DEL LIDERAZGO DE ENFERMERÍA DE IDA ORLANDO.....	29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	30
2.3.1. CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL.....	30
2.3.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL	31
2.3.3. DIMENSIONES DE LAS CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL	31
2.3.4. COMPROMISO LABORAL	33
2.3.5. ETAPAS DEL COMPROMISO LABORAL	34
2.3.6. DIMENSIONES DEL COMPROMISO LABORAL.....	35
2.4. HIPÓTESIS.....	36
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	36
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	36
2.5. VARIABLES.....	37
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	37
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	38
2.5.3. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	38
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
CAPÍTULO III.....	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.1.1. ENFOQUE	41
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	41
3.1.3. DISEÑO	41
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.2.1. POBLACIÓN	42
3.2.2. MUESTRA.....	43
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	43
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.3.2. PARA PRESENTACIÓN DE DATOS	51
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	52
3.4. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	52

CAPÍTULO IV.....	54
RESULTADOS.....	54
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	54
4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	61
CAPÍTULO V.....	67
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	67
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	67
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de las características demográficas de los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.....	54
Tabla 2. Distribución de características laborales de los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.....	55
Tabla 3. Dimensiones de aplicación de conductas de ciudadanía organizacional en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.....	56
Tabla 4. Nivel de aplicación de conductas de ciudadanía organizacional en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.	58
Tabla 5. Dimensiones del compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019.....	59
Tabla 6. Compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020.....	60
Tabla 7. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020.....	61
Tabla 8. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión altruismo y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020.	62
Tabla 9. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020.....	63
Tabla 10. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020.....	64

Tabla 11. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión virtud cívica y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020.....	65
Tabla 12. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión cortesía y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020.	66

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	85
ANEXO 2. INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN.....	93
ANEXO 3. INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN.....	100
ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO	107
ANEXO 5. CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN	109
ANEXO 6. DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO.....	111
ANEXO 7. DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	115
ANEXO 8. BASE DE DATOS.....	116
ANEXO 9. CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN	122

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la aplicación de conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería. **Método:** El estudio fue de tipo analítico, de corte transversal efectuado en 125 profesionales de Enfermería, la técnica aplicada fue la encuesta y los instrumentos un cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional y una escala de compromiso laboral; las hipótesis de estudio fueron comprobadas con el coeficiente de correlación de Spearman con un valor $p < 0,05$. **Resultados:** En general, 55,2% de profesionales de Enfermería encuestados tuvieron un nivel medio de aplicación de conductas de ciudadanía organizacional, 32,2% presentaron aplicación alta y 12,8% mostraron aplicación baja de estas conductas. En relación al compromiso laboral, 56,0% tuvieron compromiso medio, 28,8% presentó compromiso alto y 15,2% tuvo un compromiso laboral bajo. Inferencialmente, se encontró que el nivel de aplicación de conductas de ciudadanía organizacional se relacionó con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería, presentándose una moderada correlación positiva entre estas variables [Rho = 0,738; $p = 0,000$]. En cuanto a las dimensiones se encontró relación significativa entre el nivel de aplicación de las conductas de altruismo ($p = 0,000$); deportivismo ($p = 0,000$) rectitud ($p = 0,000$); virtud cívica ($p = 0,000$) y cortesía ($p = 0,000$) con el compromiso laboral de los enfermeros(as) en estudio. **Conclusión:** Las conductas de ciudadanía organizacional tiene relación significativa con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

Palabras clave: *Conducta de ciudadanía organizacional, Compromiso Laboral, Profesionales de Enfermería.*

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between the application of organizational citizenship behaviors and the work commitment of nursing professionals. **Methods:** The study was analytical, cross-sectional in 125 nursing professionals, the applied technique was the survey and the instruments a questionnaire of behaviors of organizational citizenship and a scale of work commitment; the study hypotheses were tested with the Spearman correlation coefficient with a value $p < 0.05$. **Results** Overall, 55.2% of nursing professionals surveyed had an average level of application of organizational citizenship behaviors, 32.2% had high application and 12.8% showed low application of these behaviors. Regarding the labor commitment, 56.0% had an average commitment, 28.8% presented a high commitment and 15.2% had a low labor commitment. Inferentially, it was found that the level of application of behaviors of organizational citizenship was related to the work commitment of nursing professionals, presenting a moderate positive correlation between these variables [$Rho = 0.738$; $p = 0.000$]. Regarding dimensions, we found a significant relationship between the level of application of altruism behaviors ($p = 0.000$); sportsmanship ($p = 0.000$) rectitude ($p = 0.000$); civic ($p = 0.000$) and courtesy ($p = 0.000$) with the work of nurses(s) in study **Conclusions:** Organizational citizenship behaviors have a significant relationship with the work commitment of nursing professionals under study

Key words: *Organizational citizenship conduct, Work commitment, Nursing professionals.*

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de salud están afrontando el reto permanente de mejorar la calidad de sus servicios para brindar una atención que cubra las expectativas y necesidades de los usuarios, siendo importante que se establezcan medidas que mejoren el compromiso laboral del personal de salud para que tengan un desempeño adecuado en su área de trabajo¹.

En el ámbito sanitario el compromiso laboral representa el grado de vinculación afectiva que tiene el personal de salud con su ambiente de trabajo, siendo importante en el ámbito sanitario pues incide en la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional que permiten brindar una adecuada atención a la población usuaria de los servicios hospitalarios².

Sin embargo, esto en la práctica clínica no se cumple pudiéndose observar que el personal de salud, especialmente los profesionales de Enfermería, muestran un escaso compromiso laboral que no les permite aplicar las conductas de ciudadanía organizacional en la atención de los usuarios causando efectos negativos en su productividad laboral³.

En este sentido, este trabajo de investigación se realiza buscando identificar la relación entre el nivel de aplicación de conductas de ciudadanía organizacional y el desempeño laboral de los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el año 2022, siendo importante porque permite brindar aportes teóricos que ayudan al conocimiento de esta problemática y brinden información relevantes sobre la misma a las autoridades de esta entidad hospitalaria para que se consideren dentro la implementación de estrategias institucionales que permitan mejorar el desempeño y compromiso de los profesionales de Enfermería en la atención de usuarios y pacientes hospitalizados.

Para cumplir lo expuesto previamente, se presenta este informe de tesis donde se vislumbra la realizada observada en el ámbito de estudio durante el proceso de recolección de datos como un aporte a la comunidad científica universitaria siendo estructurado en cinco capítulos principales que comienza con el capítulo 1 donde se realiza una pequeña descripción del problema de estudio con los objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad

de la encuesta; siguiendo con el capítulo 2 que está asociado fundamentalmente al marco teórico que respalda el estudio con la formulación de hipótesis y delimitación de las variables de análisis para luego presentar el capítulo 3 con la descripción de la metodología del estudio.

En el capítulo 4 se presentan los resultados identificados en el estudio para ser contrastados y corroborados científicamente con otras investigaciones en el capítulo V; y en la parte final del informe se encuentran las conclusiones, recomendaciones, bibliografía consultada y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad las entidades sanitarias se encuentran atravesando por una etapa de alta complejidad debido al fenómeno de globalización mundial que ha obligado a que los directivos de los hospitales implementen medidas institucionales encaminados a mejorar el compromiso laboral del personal de salud⁴.

Esto reconocido por Izquierdo y Zapata⁵ quienes señala que el compromiso laboral de los trabajadores es un aspecto importante en las instituciones sanitarias representando el grado de vinculación que el personal de salud tiene con su ambiente laboral para realizar actividades que permitan dar una mejor calidad de atención a la población usuaria.

Abanto⁶ menciona que los profesionales de Enfermería son un componente importante en el equipo de salud de los hospitales pues son los encargados del cuidado directo de los pacientes debiendo tener un adecuado compromiso laboral para desempeñar sus funciones asistenciales y administrativas en el ámbito hospitalario.

Al respecto, Pérez⁷ sostiene que el grado de compromiso laboral que los profesionales de Enfermería muestren con su ambiente de trabajo permitirá que apliquen las conductas ciudadanía organizacional en el desempeño de sus funciones aplicando el altruismo, la rectitud y la cortesía en la relación con pacientes y colegas de trabajo para mantener un buen clima organizacional y mejorar su productividad laboral.

En este contexto, Carrillo y Rosario⁸ refieren que la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional son un aspecto importante en el desempeño de los profesionales de Enfermería pues abarca la realización de actividades que no forman parte de sus funciones laborales pero que son realizadas de manera desinteresada para ayudar a los pacientes y colegas de

trabajo en el cumplimiento de sus funciones laborales y la consecución de los objetivos institucionales.

Sin embargo, Vega⁹ señala que es preocupante identificar que las conductas de ciudadanía organizacional no son aplicadas adecuadamente en las instituciones de salud, por la presencia de factores como la sobrecarga de pacientes. la falta de meritocracia, falta de competencia entre otros aspectos que limitan su aplicación y afectan el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en las unidades hospitalarias.

Esta realidad se torna alarmante si se considera que reportes presentados por Rosario y Rovira¹⁰ en el 2017 establecen que más de 60 millones de trabajadores en el mundo laboran en inadecuadas condiciones laborales, señalando que las entidades sanitarias muchas veces no brindan un adecuado clima de trabajo provocando que tengan un bajo compromiso laboral que dificulta la aplicación de las conductas ciudadanía organizacional en su ambiente de trabajo.

Ello es resaltado por Llapa et al¹¹ quienes señalan que factores como la falta de meritocracia en la selección del personal de trabajo, y una inadecuada aplicación de la gestión por competencias convergen para que los trabajadores tengan un bajo compromiso laboral y no apliquen las conductas de ciudadanía organizacional en su trabajo.

En el Perú, esta realidad también se hace evidente pues según señala Mas¹² un informe publicado en el 2018 identificó que la corrupción y la falta de meritocracia en los procesos de contratación de personal son factores que causan un bajo compromiso laboral de los trabajadores dificultando el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Esta es realidad también es evidenciada en Huánuco donde Vela¹³ en el 2018 señaló que la corrupción imperante en las entidades gubernamentales, los inadecuados mecanismos de selección de personal y la falta de meritocracia fueron factores que confluyeron para que los profesionales sanitarios tengan un bajo compromiso en el desempeño de sus funciones laborales.

En relación a la profesión de Enfermería, Malagón et al¹⁴ manifiesta que la evaluación de su compromiso laboral y la aplicación de conductas de ciudadanía organizacional son aspectos que no han sido considerados en los estudios de investigación, por lo que no se cuenta con una data exacta sobre esta problemática en este grupo poblacional pese a ser una profesión que necesita de un alto compromiso laboral para dar una atención de calidad a los pacientes en el ámbito hospitalario.

Sin embargo, Ninanya y Rojas¹⁵ afirman que la falta de incentivos institucionales, escasa autonomía y la falta de meritocracia en la elección de las jefaturas de Enfermería se constituyen en factores que afectan el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería e impiden que estos apliquen las conductas de ciudadanía organizacional en el desempeño de sus funciones laborales

Esto es reconocido por Vega⁹ quien señala que, al no existir una meritocracia adecuada en las instituciones de salud, más del 50.0% de personas que laboran en estas entidades muestran niveles bajos de ciudadanía organizacional porque no practican los valores de cortesía y altruismo en la atención de los pacientes que repercute negativamente en su compromiso laboral con su institución de trabajo.

Chávez y Ríos¹⁶ manifiesta que esta problemática se agudiza aún más porque en las entidades de salud, en muchas ocasiones la selección del personal de trabajo y de las jefaturas de Enfermería no se realiza considerando la aplicación del valor de la rectitud, porque se prioriza las relaciones amicales dejando de lado la capacitación profesional provocando que haya una baja aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la atención de los pacientes.

En esta misma línea Merino¹⁷ refiere que en el Perú existe un bajo compromiso laboral en las instituciones de salud que se evidencia en la atención que brindan a sus usuarios quienes muchas veces se quejan que reciben maltratos y un pésimo servicio por parte del personal de salud, demorándose mucho tiempo en la atención y en la resolución de los problemas de los pacientes en general.

En este sentido, algunos estudios evidenciaron que las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el grado de compromiso laboral; un estudio realizado por Díaz¹⁸ en Chiclayo en el 2018 demostró que del 56.9% de trabajadores que tuvieron un nivel de aplicación medio de las conductas de ciudadanía organizacional 40.3% presentaron un nivel de compromiso laboral en su entidad de trabajo.

Una investigación realizada en Lima por Martínez¹⁹ en el 2017 identificó que 61,5% de trabajadores tuvieron un nivel medio de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional y 59,2% presentaron un nivel medio de compromiso laboral.

Vega⁹ en su estudio realizado en Ayacucho en el 2016 demostró que 59,0% de trabajadores tuvieron niveles bajos de conductas de ciudadanía organizacional y 56,0% presentaron un nivel bajo de compromiso laboral con su institución de trabajo.

En Huánuco un estudio realizado por Ortega²⁰ evidenció que 52.9% de enfermeras presentaron un estilo de liderazgo autoritario, evidenciando una deficiente aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional de altruismo, rectitud y virtud cívica; de los cuales 48.7% tuvieron un nivel bajo de compromiso laboral.

Pérez et al²¹ afirman que las consecuencias de la inadecuada aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional y de los bajos niveles de compromiso laboral en las instituciones de salud se manifiestan en la alta incidencia de conflictos en el personal de salud, deficiente desempeño laboral y los bajos indicadores en la calidad de atención que se brinda a los pacientes en el ámbito asistencial.

Como una medida de solución de este problema y buscando fortalecer los procesos de mejora continua en las entidades de salud el Ministerio de Salud (MINSU)²² ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad en Salud, donde prioriza la optimización del clima laboral, la mejora de las condiciones laborales y el fortalecimiento del liderazgo institucional como ejes transversales para mejorar el compromiso laboral de los trabajadores y brindar una atención de calidad a los pacientes.

En los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco también se ha evidenciado esta problemática pues durante las prácticas clínicas realizadas en esta institución se ha podido identificar que existen manifestaciones problemáticas relacionadas a la aplicación de las conductas de ciudadanía y el compromiso laboral en esta institución, que se manifiestan en la presencia de conflictos y desavenencias entre el personal de salud, la falta de identificación institucional de algunos trabajadores y el incumplimiento de las normativas de la institución; evidenciándose además que existe descontento de las enfermeras y enfermeros con la remuneración recibida y la falta de estímulos institucionales que predisponen para que no se sientan motivados ni comprometidos con mejorar su desempeño en su contexto laboral o ambiente de trabajo.

Asimismo se ha identificado que algunos profesionales de Enfermería perciben que no hay una adecuada valoración del trabajo que realizan, que se manifiestan en la falta de estímulos institucionales o distribución inequitativa de los mismos, pues los reconocimientos son brindados a un grupo privilegiado de personas en desmedro de los que realmente merecen ser reconocidos; sumándose también a las situaciones de maltrato psicológico por parte de sus superiores jerárquicos, que evidencian la presencia de esta problemática en esta institución de salud.

Frente a la situación problemática expuesta se considera necesario realizar el presente estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cuál es la relación que se establece entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión altruismo y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio?
2. ¿Cuál es la relación que se manifiesta entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión rectitud y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio?
4. ¿Cuál es la relación que se establece entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión virtud cívica y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio?
5. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión cortesía y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar la relación que se establece entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión altruismo y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

2. Establecer la relación que se manifiesta entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.
3. Analizar la relación que existe entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión rectitud y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.
4. Evaluar la relación que se establece entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión virtud cívica y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.
5. Determina la relación que existe entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión cortesía y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. A NIVEL TEÓRICO

El presente estudio se justifica en el teórico debido a que los aspectos relacionados a la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral son pocos abordados en las investigaciones de salud a pesar de ser factores claves para conseguir los objetivos institucionales y optimizar la atención a los pacientes; por ello se pretende que esta investigación sirva de punto de partida para continuar investigando sobre esta problemática, brindando aportes teóricos que contribuyan a incrementar, complementar y profundizar el conocimiento de las variables en estudio.

Asimismo se consideraron los postulados establecidos en la Teoría de Enfermería de Ida Orlando y el “Modelo de Compromiso Organizacional” de Allen y Meyer; que permita la estandarización de nuevos conocimientos que generen reflexión, debate académico basado en la confrontación de los paradigmas teóricos con los resultados de la investigación que colaboren en la implementación de nuevas perspectivas teóricas que se constituirán en fuentes bibliográficas de

referencia para futuras investigaciones relacionadas a la problemática de estudio.

1.5.2. A NIVEL PRÁCTICO

El presente estudio pertenece a la línea de investigación “Salud Pública” y se justifica en el contexto práctico porque permitió evidenciar la situación real de esta problemática en el ámbito de estudio; resaltando que los resultados encontrados en este estudio permiten brindar al director y jefatura de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano las herramientas necesarias para la implementación de estrategias de intervención institucional encaminados a promover la capacitación de los profesionales de Enfermería que laboran en esta institución, promoviendo la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en el desempeño de sus funciones laborales que favorezca la mejora de sus niveles de compromiso laboral con la entidad hospitalaria y permita la consecución de los objetivos estratégicos institucionales y en la mejora de la calidad de atención que se brinda a los pacientes en general.

1.5.3. A NIVEL METODOLÓGICO

El presente estudio se justifica en el contexto metodológico por la utilización de instrumentos válidos y confiables que permitieron realizar una adecuada medición de las conductas de ciudadanía y compromiso organizacional en el ámbito de estudio.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En este estudio se tuvo como principal factor limitante a la presencia de la pandemia causada por el virus de la Covid 19 pues debido a las restricciones sanitarias impuestas por el gobierno a partir del mes de marzo del 2020 el país entró a una cuarentena generalizada que obligó a la suspensión de diversas ocasionando el retraso de la ejecución de este estudio hasta la flexibilización de las medidas gubernamentales, teniendo por ello que modificar la modalidad de aplicación de instrumentos que inicialmente estaba

establecido de manera presencial para realizarlo finalmente por vía virtual y poder culminar este estudio.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio es viable porque se contarán con los recursos humanos, materiales y financieros esenciales para desarrollar de manera pertinente las diferentes fases del estudio de investigación, que será autofinanciado y con ello se garantiza una amplia cobertura y representatividad de los resultados de esta investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En México, 2015, Demir²³ realizó el estudio titulado: “Conductas de ciudadanía organizacional e identificación organizacional de maestros en pre escuelas públicas y privadas”; buscando comparar la identificación organizacional y los comportamientos de ciudadanía organizacional de los maestros. El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, transversal realizado en 159 maestros utilizando un cuestionario de comportamiento de ciudadanía original y una escala de identificación organizacional; reflejando sus resultados que, respecto a la aplicación de las conductas ciudadanía organizacional, 54.2% tuvieron nivel medio, 35,5% nivel bajo y 10.3% presentaron un nivel alto de aplicación de conductas de ciudadanía organizacional; respecto a la identificación organizacional, 49.7% tuvieron un nivel medio, 41.3% nivel bajo y 9.0% tuvieron nivel alto de identificación organizacional; llegando a la conclusión de que hubo relación significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y la identificación organizacional en las personas participantes de la investigación.

En Chile, 2015, Oliva y Molina²⁴ realizaron la investigación titulada: “Estilos de liderazgo y compromiso laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán”; proponiéndose determinar la relación que se establece entre los estilos de liderazgo de directores de los centros de salud y el compromiso laboral de los trabajadores del área asistencial, efectuando un estudio descriptivo en 179 trabajadores utilizando una escala de estilos de liderazgo y una escala de compromiso laboral en la recolección de los datos; sus resultados mostraron que el estilo de liderazgo predominante fue el de tipo directivo en 38,0%; de tipo delegativo con 36,0%; de tipo participativo en 17,0% y de tipo persuasivo con 9,0%; evidenciando que

presentaron a su vez un nivel medio de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional. En relación al compromiso laboral, 52,2% tuvo compromiso medio, 34,3% compromiso alto y 13,5% compromiso bajo. Concluyendo que hubo relación entre los estilos de liderazgo y el compromiso laboral de los trabajadores.

En Puerto Rico, 2015, Zayas²⁵ realizó la investigación titulada: “Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los empleados de una entidad bancaria de Puerto Rico”, proponiéndose establecer la relación entre el compromiso y el comportamiento de la ciudadanía organizacional. La investigación fue cuantitativa, relacional de corte transversal efectuada en 124 empleados de un banco utilizando como instrumentos la escala de ciudadanía organizacional y la escala de compromiso organizacional; mostrando sus reportes estadísticos que 53.9% de trabajadores bancarios presentaron un nivel medio de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional; 30.2% nivel bajo y 15.9% nivel alto respectivamente; siendo las dimensiones de cortesía y altruismo las que presentaron mayores niveles de ponderación; respecto al compromiso organizacional, 47.2% tuvieron compromiso medio, 39.2% compromiso bajo y 14.6% compromiso alto respectivamente. Concluyendo que las conductas de ciudadanía organizacional se relacionaron de manera directa y moderada con el compromiso organizacional de los trabajadores.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

En Lima, 2018, Mas¹² realizó la investigación titulada: “Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de una Institución Tributaria” proponiéndose determinar la relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal que labora en esta institución; realizando un estudio observacional, prospectivo; la muestra fue de 170 trabajadores quienes respondieron un cuestionario de conductas de ciudadanía

organizacional y de compromiso organizacional; sus resultados evidenciaron que, respecto a las conductas de ciudadanía organizacional, 78,8% tuvo un nivel alto y 21,2% presentó un nivel bajo de aplicación de conductas de ciudadanía organizacional; en relación al compromiso organizacional, 60,6% tuvo un nivel regular, 37,6% un nivel alto y 1,8% un nivel bajo de compromiso organizacional; llegando a la conclusión de que hubo relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal participante del estudio de investigación.

En Chiclayo, 2018, Díaz¹⁸ realizó el estudio titulado: “Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba” proponiéndose determinar la relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal que labora en la institución municipal; efectuando un estudio analítico transversal en 25 trabajadores, quienes respondieron un cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional y una escala de compromiso organizacional; su información más relevantes mostró que 76,0% de trabajadores tuvieron un nivel alto de conductas de ciudadanía organizacional, 16,0% nivel regular y 8,0% nivel bajo; en cuanto al compromiso organizacional, 56,0% tuvo compromiso alto, 32,0% un nivel regular y 12,0% nivel de compromiso organizacional bajo; concluyendo que hubo relación significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional el compromiso organizacional en los trabajadores en estudio.

En Lima, 2017, Martínez¹⁹ presentó la tesis denominada “Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería”, proponiéndose determinar la relación entre conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional en los colaboradores de esta institución gubernamental; realizando una investigación descriptiva correlacional en 217 colaboradores utilizando el cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional y la escala de compromiso organizacional. Los resultados que encontró fueron que, respecto a las

conductas de ciudadanía organizacional, 58,5% presentaron un nivel regular, 34,6% un nivel bajo y solo 6,9% tuvo un nivel alto de aplicación de conductas de ciudadanía organizacional; en cuanto al compromiso organizacional, 64,1% tuvo un compromiso regular, 29,0% compromiso bajo y 6,9% tuvo un compromiso organizacional alto; concluyendo que las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan significativamente con el compromiso organizacional en los colaboradores en estudio.

En Ayacucho, 2016, Vega⁹ presentó la tesis titulada “Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho” buscando relacionar las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la institución gubernamental, realizando un estudio descriptivo correlacional en 100 trabajadores, utilizando el cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional y la escala de compromiso organizacional; reflejando sus resultados que las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en estudio con una $p = 0,000$. En la evaluación por dimensiones identificó que la rectitud se relacionó con el compromiso normativo; la virtud cívica se relacionó manifiestamente con el compromiso continuo y la cortesía se relaciona con el compromiso afectivo; concluyendo que existe relación estadísticamente significativa entre los trabajadores participantes de la investigación.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

En Huánuco, en el 2016, Ortega²⁰ realizó la investigación titulada: “Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital II Es Salud Huánuco”; buscando determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia. El estudio fue de tipo descriptivo, observacional, transversal y prospectivo; la muestra estuvo conformada por 23 profesionales de Enfermería utilizando un

cuestionario en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que encontró relación significativa entre el liderazgo autoritario ($X^2 = 7,532$; $p = 0,023$) y el liderazgo centrado en las tareas ($X^2 = 4,756$; $p = 0,029$). Además se encontró relación significativa entre el liderazgo autoritario con el desempeño administrativo ($X^2 = 7,532$; $p = 0,023$); se comprobó también una relación significativa entre el liderazgo centrado en las tareas con el desempeño administrativo ($X^2 = 4,756$; $p = 0,029$); el desempeño en docencia ($X^2 = 4,756$; $p = 0,029$). Concluyendo que hubo predominancia del liderazgo autoritario y el liderazgo centrado en las tareas en la muestra en estudio.

En Huánuco, en el 2016, Vela¹³ realizó el estudio titulado: “Clima laboral y satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco – 2015”; con el objetivo de determinar la relación existente entre el clima laboral y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital Regional Hermilio Valdizán. El estudio fue de tipo observacional, correlacional, prospectivo y transversal. Se encuestó a 320 usuarios de los consultorios externos, que fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario Servqual modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Los resultados fueron que 77,5% de trabajadores refirieron que el clima laboral es inadecuado y el 82,2% de usuarios refirieron estar insatisfechos con respecto a la atención recibida. Concluyendo que existe relación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario externo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. MODELO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Blanco y Castro²⁶ el modelo de compromiso organizacional representa un estado psicológico que se fundamenta en el grado de vinculación que el trabajador establece con la organización de trabajo; señalando que el compromiso laboral de los trabajadores se evalúa en tres dimensiones claramente definidas: compromiso normativo, afectivo

y de continuidad; presentan diversas características que fomentan el empoderamiento de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos estratégicos e institucionales de su institución de trabajo.

Guerrero²⁷ refiere que el compromiso normativo representa el sentido de obligación que tienen los trabajadores de guardar lealtad con la institución donde laboran; el compromiso afectivo, constituye el apego emocional que el trabajador tiene con su institución; y el compromiso de continuidad, que implica el conocimiento de los costos y riesgos asociados al abandono de la organización; que en su conjunto determinando el grado de compromiso laboral y vinculación afectiva del trabajador con su ambiente de trabajo.

Esta teoría se relaciona con el presente estudio pues expone las dimensiones de análisis para evaluar de manera pertinente el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería participantes de la investigación.

2.2.2. MODELO DE LOS FACTORES DE HERZBERG

Según Carrera²⁸ esta teoría fue elaborada por Herzberg quien formuló la teoría de los dos factores para explicar el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo, planteando la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de los trabajadores en la institución donde laboran y que influyen en la atención que brindan a los usuarios.

En este enfoque teórico Madero²⁹ indica que se establece que los factores intrínsecos representan las características que se relacionan con el contenido del cargo y las funciones que el trabajador realiza en su ambiente de trabajo y que involucra los sentimientos de reconocimiento y autorrealización profesional; mientras que los factores extrínsecos se relacionan con el ambiente donde los trabajadores laboran, considerándose en este aspecto el salario, los incentivos laborales, el tipo de supervisión, incluyendo también las políticas internas y normativas de la organización de trabajo.

En consecuencia, Marín y Placencia³⁰ afirman que este modelo teórico enfatiza que para poder proporcionar motivación en el trabajo es necesario enriquecer las tareas o el cargo, que debe ser adecuadas a las características de los trabajadores, permitiendo que realicen diversas conductas de ciudadanía organizacional que provocará un incremento del compromiso laboral y la mejora de la productividad del trabajador en su ambiente de trabajo.

Esta teoría se relaciona con este estudio pues fundamenta la importancia que tienen la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la mejora del compromiso laboral de los profesionales de Enfermería.

2.2.3. TEORÍA DEL LIDERAZGO DE ENFERMERÍA DE ORLANDO

Este enfoque teórico fue desarrollado por Orlando y de acuerdo a lo que indican Mastarreno et al³¹ sus postulados se basan en la relación dinámica que se establece entre el líder y sus seguidores, donde los profesionales de Enfermería tienen la capacidad de lograr cumplir objetivos específicos mediante puntos de vista interpersonales bajo la conducción de un adecuado liderazgo de Enfermería; predisponiendo para que exista un ambiente positivo en los ambientes de hospitalización que permitan conseguir el crecimiento personal y el desarrollo de la organización en general.

En este enfoque teórico Alarcón y Zarpán³² señalan que tanto las enfermeras jefas como los enfermeros asistenciales constituyen seres esenciales y fundamentales para el desarrollo de la profesión de Enfermería, predisponiendo que ambos crezcan física, espiritualmente; permitiendo que ayuden a la organización a cumplir los objetivos institucionales en su conjunto y que repercuta positivamente en la mejora del compromiso y desempeño laboral de los profesionales de Enfermería en los ambientes de hospitalización.

Esta teoría se relaciona con el presente estudio pues resalta la importancia del liderazgo en Enfermería para promover la aplicación de

las conductas de ciudadanía organizacional y la optimización del compromiso laboral de los profesionales de Enfermería.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL

Según Padilla y González³³ las conductas de ciudadanía organizacional comprenden los comportamientos discrecionales que no son parte de los requisitos formales que deben cumplir los trabajadores pero que, de todas maneras, promueve el funcionamiento eficaz de la organización.

Arredondo et al³⁴ aseveran que la ciudadanía organizacional es la conducta que manifiesta un empleado o empleada que no es parte formal de la descripción del puesto que desempeña, o conductas manifiestas que no son formalmente recompensadas por la organización.

Rodríguez et al³⁵ establece que las conductas de ciudadanía organizacional representan aquellas actividades valorativas que los trabajadores realizan en su ambiente de trabajo y que dependen de cinco factores esenciales: satisfacción en el trabajo, el compromiso organizacional, las percepciones de equidad apoyo de liderazgo, así como de la moral de los trabajadores.

Loli et al³⁶ refieren que las conductas de ciudadanía organizacional se constituyen en el resultado de las relaciones que se establecen entre los conceptos de identidad social y las conductas de comportamiento ciudadano en el contexto laboral; que surgen con la identificación del grupo de trabajo y el ejercicio profesional.

Finalmente, Omar y González³⁷ refieren que constituyen el conjunto de acciones que realiza el personal que labora en una organización, caracterizadas por son voluntarias y desinteresadas, y que son realizadas para ayudar a sus compañeros de trabajo y a la organización; para promover la consecución de los objetivos institucionales en el contexto laboral.

2.3.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL

Según Martínez et al³⁸ las principales características de las conductas de ciudadanía organizacional son las siguientes: las conductas de ciudadanía organizacional son comportamientos intencionales, donde el trabajador tiene la total libertad de poder realizarla o no en su ambiente de trabajo; son voluntarias, debido a que no existe una exigencia escrita, no siendo conductas premiadas o sancionadas dentro de la organización; son desinteresadas, porque su principal interés radica en apoyar desinteresadamente a los trabajadores en algún asunto o competencia laboral; e ineludiblemente son apreciadas de manera positiva, tanto por el trabajador que brinda o recibe la conducta de ciudadanía organizacional en la organización de trabajo.

2.3.3. DIMENSIONES DE LAS CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL

Según Díaz¹⁸, las conductas de ciudadanía organizacional presentan las siguientes dimensiones:

2.3.3.1. ALTRUISMO

Según Vallejos³⁹ es una conducta discrecional de cooperación que se caracteriza por la capacidad que tienen los trabajadores de ayudar a otros trabajadores que presentan problemas o dificultades para realizar su trabajo dentro de la institución, como, por ejemplo, educar a un trabajador recién contratado en el uso de los materiales y equipos que se utilizan dentro de la organización o capacitarlo en las actividades y funciones laborales que realizará dentro de la institución, permitiendo el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización de trabajo.

2.3.3.2. DEPORTIVISMO

De acuerdo a lo que señala Mas¹² constituye el deseo que tienen los trabajadores de no quejarse cuando experimenta diversos inconvenientes ineludibles e injusticias producidas en el desempeño de su actividad laboral; siendo considerado además que presentan los trabajadores de soportar las privaciones y de no lamentarse por los problemas o inconvenientes que se presenten en su ambiente de trabajo; ayudando evitar las quejas, problemas menores y chismes falsamente engrandecidos en el ambiente laboral.

2.3.3.3. RECTITUD

Según Vega⁹ constituye la conducta de ciudadanía organizacional que se caracteriza por practicar la puntualidad y asistencia a su centro de trabajo que, a su vez, implica la capacidad que tiene el trabajador de seguir sensatamente las reglas, normativas y procedimientos que rigen las actividades laborales de la empresa o institución de trabajo.

2.3.3.4. VIRTUD CÍVICA

Según Martínez¹⁸ esta conducta se refiere a la participación responsable de los trabajadores en la vida política de la organización; que se refleja conociendo los aspectos actuales de la organización, con la asistencia a las reuniones y atendiendo a comunicaciones internas dentro de la organización laboral, siendo considerada también como la conducta por medio del cual los trabajadores evidencian tener una intervención solidaria y estar involucrados activamente en el desarrollo integral de la empresa o institución laboral.

2.3.3.5. CORTESÍA

Díaz¹⁸ sostiene que esta conducta hace referencia a los gestos que ayudan a otros para evitar que los problemas interpersonales ocurran dentro de la organización, tales como dar aviso previo de la agenda de trabajo para alguien que está en

necesidad, o consultar a otros antes de tomar cualquier acción que afectaría a ellos; siendo su principal característica la de evitar problemas cuando sus colegas realizan su trabajo; dándoles aviso suficiente para que estén preparados cuando se incrementa la carga laboral en su institución de trabajo; concluyendo que la cortesía consiste en ser respetuoso y atento con los derechos de los trabajadores en el ambiente laboral³⁰

2.3.4. COMPROMISO LABORAL

Según Higuera⁴⁰ el compromiso organizacional representa un estado psicológico que se sustenta en la relación que se establece entre el trabajador y la organización de trabajo; donde los trabajadores tienen un sentido de pertenencia institucional con su entidad laboral.

Arciniega y González⁴¹ aseveran que es el estado de identificación de un trabajador con su organización de trabajo; que incluye la aceptación de los valores y objetivos organizacionales y el compromiso para alcanzar estos objetivos.

Fernández⁴² establece que es el vínculo que tiene un trabajador con la organización donde labora, que incluye un sentido de compromiso laboral, lealtad y creencias en los valores de la organización y en la promoción de su crecimiento personal.

Mamani⁴³ mencionan que representa la aceptación de los empleados para cumplir los objetivos organizacionales y realizar esfuerzos a favor del desarrollo de la organización y su entidad de trabajo

Cruz⁴⁴ señala que el compromiso laboral constituye la actitud que refleja sentimientos como el apego, la identificación y la lealtad a la organización como objeto de compromiso.

Loza⁴⁵ considera que representa el grado o nivel con el que un trabajador se identifica con una organización laboral y está comprometido o involucrado con sus objetivos estratégicos e institucionales.

2.3.5. ETAPAS DEL COMPROMISO LABORAL

De acuerdo a lo que sostiene Fuentes⁴⁶ el compromiso laboral es un proceso espontáneo, que se desarrolla a través de la orientación de las personas hacia la consecución de los objetivos y metas de la organización; y su desarrollo se puede describir en diversos niveles de la organización, en esta perspectiva; comprendiendo las siguientes etapas:

- a) **Fase de cumplimiento:** Cervera⁴⁷ señala que es la etapa donde el trabajador acepta la influencia de otras personas y agentes externos para beneficiarse de ellos mediante la remuneración y estímulos promocionales; en esta etapa, las actitudes y comportamientos son adoptados no por creencias compartidas, sino simplemente por ganar recompensas específicas, estableciéndose que la naturaleza del compromiso organizacional en el cumplimiento etapa está asociada con el compromiso de la dimensión de continuidad, donde el trabajador es calculador con la necesidad de permanecer en la organización mediante la evaluación de las recompensas que reciben dentro de la misma³⁷.
- b) **Fase de identificación:** Fernández⁴² afirma que es la etapa en la que se identifica cuándo los empleados aceptan la influencia de los demás para mantener una relación satisfactoria con la organización de trabajo; por medio del cual los empleados se sienten orgullosos de ser parte de la organización; considerando los roles que tiene la organización como parte su auto identidad personal; y el compromiso organizacional en esta etapa se encuentra basada en la dimensión normativa que establece que individuo se queda porque él o ella debe ser guiado por un sentido de deber y lealtad hacia su organización de trabajo.
- c) **Fase de internalización:** Molina⁴⁸ afirma que esta fase se manifiesta cuando el trabajador encuentra los valores de la organización son intrínsecamente gratificantes y congruentes con sus valores personales que se basa en la dimensión afectiva donde el empleado

no solo desarrolla el sentido de pertenencia, sino también la pasión de pertenecer a la organización de trabajo, por lo que el compromiso se basa en un "deseo de estancia" base, siendo los valores del trabajador congruentes con los valores del equipo de trabajo y la organización en general.

2.3.6. DIMENSIONES DEL COMPROMISO LABORAL

Según refiere Mamani⁴³ las dimensiones que comprenden el análisis del compromiso organizacional son las siguientes:

2.3.6.1. COMPROMISO NORMATIVO

Ayala y Bustamante⁴⁹ sostienen que esta dimensión involucra el afecto emocional, la identificación y la participación del colaborador en la organización de trabajo; representando una actitud relacionada con el trabajo y los sentimientos positivos de los trabajadores hacia la organización; sosteniendo que este tipo de actitud representa la fuerza relativa de la identidad de un individuo y su participación en una organización particular; basado en el cumplimiento de la premisa de que los trabajadores comprometidos a una organización con una buena afluencia, continuando trabajando para la organización porque quieren y porque ven su relación laboral como congruente con los objetivos estratégicos, institucionales y valores trazados por la organización.

2.3.6.2. COMPROMISO AFECTIVO

Según Álvarez⁵⁰ esta dimensión compromete los sentimientos necesarios de los trabajadores para continuar laborando en la institución, representando el sentido de obligación que tienen los trabajadores de continuar en su empleo; siendo considerado también como el comportamiento del trabajo de las personas que es guiado por un sentido de deber, obligación y lealtad hacia la organización cuya característica fundamental es que los miembros de la organización están comprometidos con la

organización basada en la aplicación de los principios éticos y valores morales dentro y fuera de la institución.

2.3.6.3. COMPROMISO CONTINUO

Esta dimensión involucra el compromiso que se basa en los costos que el empleado relaciona con dejar la organización; que puede deberse a la pérdida de antigüedad para promoción, prestaciones e incentivos institucionales; siendo considerado como un compromiso de apego a la organización, donde la asociación de la persona con su institución de trabajo se encuentra es basada en una evaluación de los beneficios económicos y estímulos institucionales que obtiene por laborar en la institución, estableciendo que el compromiso será el más fuerte cuando la disponibilidad de alternativas de trabajo son escasas y la cantidad de inversiones son altas; enfatizando que las pocas alternativas de empleo tienden a obligar a las personas a mantener su línea de acción y son responsables de que estas personas se comprometan con su institución de trabajo porque deben hacerlo.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020.

Ho: Las conductas de ciudadanía organizacional no se relacionan con el compromiso laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hi₁: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión altruismo se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

Ho1: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión altruismo no se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

Hi2: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

Ho2: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo no se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

Hi3: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión rectitud se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

Ho3: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión rectitud no se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

Hi4: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión virtud cívica se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

Ho4: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión virtud cívica no se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

Hi5: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión cortesía se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

Ho5: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión cortesía no se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Conductas de ciudadanía organizacional.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Compromiso laboral.

2.5.3. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

- **Características demográficas:**
 - Edad.
 - Género
- **Características laborales:**
 - Grado académico
 - Condición laboral.
 - Tiempo de trabajo en la institución.
 - Tenencia de cargos directivos.
 - Pertenencia a sindicatos.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE VARIABLE	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Conductas de ciudadanía organizacional	Conductas de ciudadanía organizacional General	Categórica	Alto 89 a 120 puntos Medio 57 a 88 puntos Bajo 24 a 56 puntos	Nominal
	Nivel Altruismo	Categórica	Alto 19 a 25 puntos Medio 12 a 18 puntos Bajo 5 a 11 puntos	Nominal

	Nivel Deportivismo	Categórica	Alto 19 a 25 puntos Medio 12 a 18 puntos Bajo 5 a 11 puntos	Nominal
	Nivel Rectitud	Categórica	Alto 19 a 25 puntos Medio 12 a 18 puntos Bajo 5 a 11 puntos	Nominal
	Nivel Virtud Cívica	Categórica	Alto 13 a 18 puntos Medio 9 a 12 puntos Bajo 4 a 8 puntos	Nominal
	Nivel Cortesía	Categórica	Alto 19 a 25 puntos Medio 12 a 18 puntos Bajo 5 a 11 puntos	Nominal
VARIABLE DEPENDIENTE				
Compromiso laboral	Compromiso laboral general	Categórica	Alto 96 a 130 puntos Medio 61 a 95 puntos Bajo 26 a 60 puntos	Nominal

	Compromiso Normativo	Categórica	Alto 23 a 30 puntos Medio 15 a 22 puntos Bajo 6 a 14 puntos	Nominal
	Compromiso Afectivo	Categórica	Alto 52 a 70 puntos Medio 33 a 51 puntos Bajo 14 a 32 puntos	Nominal
	Compromiso de continuidad	Categórica	Alto 23 a 30 puntos Medio 15 a 22 puntos Bajo 6 a 14 puntos	Nominal
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN				
Características Demográficas	Edad	Numérica	En años	De razón
	Género	Categórica	Masculino Femenino	Nominal
Características Laborales	Grado académico	Categórica	Licenciado Especialidad Maestría Doctorado	Nominal
	Condición laboral	Categórica	Nombrado Contratado	Nominal
	Tiempo de trabajo en la institución	Numérica	Menos de 5 años De 5 a 10 años Más de 10 años	De razón
	Tenencia de cargos directivos	Categórica	Si No	Nominal
	Pertenencia a sindicatos	Categórica	Si No	Nominal

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio fue de tipo **observacional**, porque las variables se describieron tal y cómo se presentaron en su contexto natural sin ser manipuladas arbitrariamente; de tipo **transversal**, porque la medición de las variables conductas de ciudadanía organizacional y compromiso laboral se realizó una sola vez y en un espacio de tiempo específico.

Asimismo, el estudio fue de tipo **prospectivo**, porque la información se recolectó durante la aplicación del instrumento en los profesionales de Enfermería en estudio; y de tipo **analítico**, porque se analizó dos variables aplicando parámetros estadísticos bivariados para establecer la relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral en la muestra de estudio.

3.1.1. ENFOQUE

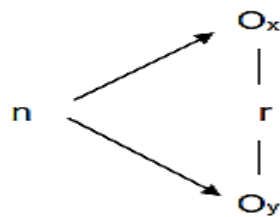
La realización de esta investigación estuvo fundamentada en la aplicación de parámetros estadísticos para la medición de las variables de análisis situándose dentro del enfoque o paradigma cuantitativo.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Este informe de tesis tuvo como propósito de estudio identificar la relación existe entre las variables de análisis correspondiendo al nivel relacional.

3.1.3. DISEÑO

En base a los objetivos propuestos en esta investigación se aplicó el diseño correlacional en el manejo de los resultados.



Leyenda

- n** : Profesionales de Enfermería.
O_x : Conductas de ciudadanía organizacional.
O_y : Compromiso laboral.
r : Relación entre las variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

En este trabajo de investigación la población de análisis estuvo constituida por 172 profesionales de Enfermería que estuvieron laborando en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano durante el año 2020 según información proporcionada por la oficina de personal y recursos humanos de esta entidad hospitalaria.

a) Criterios de inclusión. Se incluyeron como participantes del estudio a los profesionales de Enfermería que estuvieron laborando en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano durante los meses de noviembre a diciembre del año 2020, que tuvieron más de dos meses laborando en esta institución y aceptaron participar del estudio con la aceptación del consentimiento informado virtual.

b) Criterios de exclusión: Se excluyeron de esta investigación a 47 profesionales de Enfermería por los siguientes motivos:

41 profesionales de Enfermería fueron enviados a su domicilio por ser grupos vulnerables para el contagio del Covid 19, de ellos 23 fueron adultos mayores y 18 tuvieron comorbilidades asociadas (diabetes, hipertensión, etc.)

- 6 profesionales de Enfermería no aceptaron participar del trabajo de investigación.

c) Ubicación de la población en espacio: La ejecución del estudio se realizó por vía virtual mediante la plataforma Google Forms que fue aplicada en los profesionales de Enfermería del Hospital Regional de Contingencia Hermilio Valdizán Medrano con sede institucional en el Jr. San Juan Bosco S/N ubicado en la localidad de Jancao, jurisdicción del distrito de Amarilis en la ciudad de Huánuco.

d) Ubicación de la población en tiempo: El espacio temporal de desarrollo de este trabajo de investigación estuvo comprendido entre los meses de enero a diciembre del 2020.

3.2.2. MUESTRA

a) Unidad de análisis y muestreo: Profesionales de Enfermería

b) Marco muestral: Rol de turnos de los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

c) Muestra: La muestra quedó conformada por 125 profesionales de Enfermería que estuvieron laborando en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano durante los meses de noviembre a diciembre del 2020.

d) Tipo de muestreo: En este estudio no se aplicó ningún tipo de selección muestral porque se trabajó con la totalidad de profesionales de Enfermería que aceptaron formar parte del proceso de recolección de datos.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO N° 1	
1. Nombre del instrumento	Cuestionario de características generales.

2. Autor	Elaboración Propia
3. Objetivo del instrumento	Identificar las características generales de los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano
4. Estructura del instrumento	El instrumento tuvo preguntas dimensionadas en dos partes: <ul style="list-style-type: none"> • Características demográficas (2 ítems). • Características laborales (5 ítems).
5. Técnica de aplicación	Encuesta
6. Momento de aplicación	La aplicación del instrumento se realizó durante la encuesta online
7. Tiempo de aplicación	10 minutos por profesional de Enfermería participante de la recolección de datos.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO Nº 2	
1. Nombre del instrumento	Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional
2. Autor	Martínez ¹⁹
3. Objetivo del instrumento	Identificar las conductas de ciudadanía organizacional en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.
4. Estructura del instrumento	El instrumento tuvo 24 ítems repartidos en 5 dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Altruismo

	<p>(5 ítems).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deportivismo (5 ítems). • Rectitud (5 ítems). • Virtud cívica (4 ítems). • Cortesía 5 (8 ítems).
5. Técnica	Encuesta online
6. Codificación de respuestas	<p>Nunca = 1 punto. Casi nunca = 2 puntos A veces = 3 puntos. Casi siempre = 4 puntos. Siempre = 5 puntos.</p>
7. Medición del instrumento general	<p>Aplicación conductas de ciudadanía organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto: 84 a 120 puntos. • Medio: 57 a 83 puntos. • Bajo: 24 a 56 puntos
8. Medición del instrumento por dimensiones.	<p>Altruismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto: 19 a 25 puntos. • Medio: 12 a 18 puntos. • Bajo: 5 a 11 puntos. <p>Deportivismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto: 19 a 25 puntos. • Medio: 12 a 18 puntos. • Bajo: 5 a 11 puntos. <p>Rectitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto: 19 a 25 puntos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Medio: 12 a 18 puntos. • Bajo: 5 a 11 puntos. <p>Virtud cívica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto: 13 a 16 puntos. • Medio: 9 a 12 puntos. • Bajo: 4 a 8 puntos. <p>Cortesía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto: 19 a 25 puntos. • Medio: 12 a 18 puntos. • Bajo: 5 a 11 puntos.
9. Momento de aplicación del instrumento.	La aplicación del instrumento se realizó durante la encuesta online
10. Tiempo de aplicación del instrumento	10 minutos por profesional de Enfermería participante de la recolección de datos.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO Nº 2	
1. Nombre del instrumento	Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional
2. Autor	Mas ¹²
3. Objetivo del instrumento	Identificar el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.
4. Estructura del instrumento	El instrumento tuvo 26 ítems estructurado en 3 partes: <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso normativo (6 ítems). • Compromiso afectivo (14 ítems).

	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso continuo (6 ítems)
5. Técnica	Encuesta online
6. Codificación de respuestas	<p>Nunca = 1 punto. Casi nunca = 2 puntos A veces = 3 puntos. Casi siempre = 4 puntos. Siempre = 5 puntos.</p>
7. Medición del instrumento general	<p>Compromiso laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto: 96 a 130 puntos. • Medio: 61 a 95 puntos. • Bajo: 26 a 60 puntos
8. Medición del instrumento por dimensiones.	<p>Compromiso normativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto: 23 a 30 puntos. • Medio: 15 a 22 puntos. • Bajo: 6 a 14 puntos. <p>Compromiso afectivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto: 52 a 70 puntos. • Medio: 33 a 51 puntos. • Bajo: 14 a 32 puntos. <p>Compromiso continuo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto: 23 a 30 puntos. • Medio: 15 a 22 puntos. • Bajo: 6 a 14 puntos.
9. Momento de aplicación del instrumento.	La aplicación del instrumento se realizó durante la encuesta online
10. Tiempo de aplicación del instrumento	10 minutos por profesional de Enfermería participante de la recolección de datos.

3.3.1.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

a) Validez de contenido por juicio de expertos

El contenido de los instrumentos “Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional” y “Cuestionario de compromiso laboral” fue validado por 5 jueces expertos que contaron con cursos de posgrado en administración y gerencia en salud, estuvieron laborando en cargos administrativos de establecimientos de salud de Huánuco y docentes de cursos de investigación quienes evaluaron cada uno de los ítems de los instrumentos en función al universo de contenido de cada variable coincidiendo la totalidad de expertos en afirmar que los instrumentos eran adecuados para medir las variables de estudio; refrendando su decisión en la firma de la constancia de validación (Anexo 5) cuya opinión de aplicabilidad individual de cada uno de ellos se muestra a continuación.

Validez de contenido por juicio de expertos.

Nº	Nombres y apellidos del experto(a)	Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional	Cuestionario de compromiso laboral
1	Mg. Eler Borneo Cantalicio.	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Vilma Llanto Cuenca.	Aplicable	Aplicable
3	Lic. Wilmer Espinoza Torres	Aplicable	Aplicable
4	Lic. Jubert Vigilio Villegas	Aplicable	Aplicable
5	Lic. Bertha Serna Roman	Aplicable	Aplicable

Fuente: Constancias de validación (Anexo 5)

b) Confiabilidad de los instrumentos de investigación:

Luego de la validez de jueces expertos se procedió a determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicando una

prueba piloto el día 14 de febrero del 2020 en 10 profesionales de Enfermería seleccionados por muestreo intencionado en quienes se cumplió con aplicar los instrumentos “Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional” y “Cuestionario de compromiso laboral” siguiendo los protocolos planificados para la ejecución del estudio obteniéndose los siguientes resultados en la evaluación de los indicadores durante la aplicación de la prueba piloto

TASA DE ABANDONO	TASA DE RESPUESTA	TASA DE RESPUESTA POR ÍTEMS
0%	93,5%	95,1%

Posteriormente con los resultados obtenidos en la aplicación del estudio piloto se elaboró una tabla matriz de datos en el Programa SPSS y mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach se encontró la confiabilidad de los instrumentos aplicados en el estudio encontrándose los siguientes resultados estadísticos:

Valores de confiabilidad de los instrumentos de medición

INSTRUMENTOS	Alfa de Cronbach
Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional	0.823
Cuestionario de compromiso laboral	0.842

Fuente: Base de datos aplicación de prueba piloto.

Los resultados identificados en la prueba piloto permitieron establecer que ambos instrumentos de estudio tuvieron un alto valor de confiabilidad validando su aplicación en el proceso de recolección de información.

3.3.1.3. RECOLECCIÓN DE DATOS

Las actividades que se realizaron en la ejecución del estudio cronológicamente fueron los siguientes.

a) Autorización

Esta etapa inició el día 18 de febrero del 2020 mediante la presentación de un oficio pidiendo al director del hospital la autorización para la ejecución del estudio (Anexo 6) siendo administrativa a trámite y evaluado por la unidad de capacitación y apoyo académico de esta institución siendo expedido el documento de autorización el día 13 de marzo del 2020 (Anexo 7)

b) Recursos

Durante los días 13 y 14 de marzo del 2020 se realizó la recolección de los recursos y materiales necesarios para la ejecución del estudio.

c) Capacitación

Esta actividad tuvo que ser paralizada por la disposición de cuarentena obligatoria brindada por el estado peruano en la que no se pudo proseguir con las actividades de capacitación hasta el mes de octubre del 2020 en que se flexibilizaron las medidas sanitarias realizando esta actividad el día 25 de octubre del 2020.

d) Coordinación administrativa

Se coordinó telefónicamente con la persona encargada del área de personal y recursos humanos del Hospital Hermilio Valdizán Medrano para que brinde la información relacionada a los profesionales de Enfermería que se encontraban laborando en ese tiempo en la institución, quien remitió un documento Excel con los nombres de cada uno de los enfermeros(as) del hospital incluyendo también su número telefónico y correo electrónico de cada uno de ellos; con esta información se procedió a contactar a cada enfermero(a) de manera individual para coordinar su participación en la aplicación de los instrumentos.

e) Aplicación de instrumentos

Para iniciar esta etapa previamente se elaboró una encuesta online en la plataforma Google Forms donde en primer lugar se puso el documento de consentimiento informado virtual y posteriormente los instrumentos de medición de las variables de estudio.

Con la encuesta virtual elaborada el día 3 de noviembre del 2020 se inició este proceso enviando el link de la encuesta virtual a los WhatsApp de cada uno de los enfermeros y enfermeras consideradas como participantes del estudio con las instrucciones respectivas para su llenado correspondiente, dándoles un tiempo de 30 minutos para contestar los ítems formulados según criterios propios de cada uno de ellos para finalmente remitir su documento con sus respuestas correspondientes.

Los miembros del equipo de investigación confirmaban la recepción del documento verificando que todas las preguntas hayan sido contestadas completamente y posteriormente agradecían telefónicamente a cada enfermero(a) por el apoyo brindado en esta investigación; continuando el procedimiento durante casi dos meses hasta cumplir con encuestar a la totalidad de la muestra de estudio terminando este proceso el día 29 de diciembre del 2020.

3.3.2. PARA PRESENTACIÓN DE DATOS

- a) Control de calidad:** Luego de culminar el proceso de recolección de datos se realizó una revisión crítica de cada instrumento aplicado en el estudio verificando con los criterios requeridos para su procesamiento estadístico, pasando todos los instrumentos el control de calidad sin mayores inconvenientes.
- b) Codificación de datos:** Con la información identificada en los instrumentos que pasaron el proceso de control de calidad se elaboró una base de datos en el Programa Excel 2020 (Anexo 8)

donde se codificaron numéricamente las respuestas proporcionadas por cada uno de los enfermeros en estudio.

c) Procesamiento de los datos: El procesamiento estadístico de la información se realizó con el programa SPSS. 25.0.

d) Presentación de datos: Los resultados identificados en el procesamiento de datos se presentaron en tablas académicas.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

a) Análisis descriptivo: Este análisis se realizó aplicando las medidas descriptivas de frecuencias y porcentajes para la evaluación descriptivas de cada variable de estudio.

b) Análisis inferencial: Las hipótesis formuladas inicialmente en este estudio fueron comprobadas estadísticamente con el coeficiente de correlación de Spearman por la naturaleza categórica ordinal en la medición de las variables de análisis considerando un valor $p < 0,05$ para aceptar las hipótesis de estudio; el proceso de análisis inferencial se realizó con el SPSS 25.0.

3.4. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los aspectos éticos que se consideraron en este estudio se relacionaron principalmente con la aplicación del consentimiento informado virtual de cada uno de los profesionales de Enfermería participantes del estudio, que fue un requisito indispensable para continuar aplicando los instrumentos de investigación como evidencia de que aceptaron participar voluntariamente del estudio, aplicándose también los siguientes principios deontológicos:

- **Beneficencia**

En este estudio se cumplió con asegurar el bienestar de los profesionales de Enfermería participantes del proceso de recolección de datos aplicándose una encuesta virtual para minimizar el riesgo de contagio por la Covid 19, tanto para los encuestadores como para los encuestados, resaltándose también que los resultados de esta

investigación pueden servir para la implementación de estrategias institucionales que promuevan la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en los trabajadores del hospital como una herramienta importante de mejora del compromiso laboral en el marco del afrontamiento de la pandemia sanitaria de la Covid 19.

- **No maleficencia.**

En la ejecución de este se buscó minimizar la presencia de daños para la salud física y emocional de los enfermeros(as) participantes de la recolección de datos a través de la aplicación de una encuesta virtual donde se cuidó la identidad de cada uno de los participantes y se aseguró el manejo confidencial de la información brindada por cada profesional de Enfermería participante del estudio.

- **Autonomía.**

En la ejecución de este estudio se dio la potestad a cada profesional de Enfermería participante la potestad de decidir de manera libre y espontánea si aceptaba o no participar del proceso de recolección de datos a través del consentimiento informado virtual.

- **Justicia.**

En este trabajo de investigación se aplicó el principio de equidad en la selección de los participantes porque los instrumentos de medición fueron enviados a la totalidad de enfermeros(as) del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano sin obviar ninguno de ellos brindándoles a todos la posibilidad de formar parte del proceso de recolección de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1. Distribución de las características demográficas de los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019

Características Demográficas	n = 125	
	fi	%
Grupo etario		
Joven (27 a 30 años)	35	28,0
Adulto (31 a 59 años)	90	72,0
Género:		
Masculino	27	21,6
Femenino	98	78,4

Fuente: Base de datos cuestionario de características generales (Anexo 8)

Al analizar las características demográficas de los profesionales de Enfermería participantes del estudio se encontró que, en el grupo etario, predominó un 72,0% (90) de enfermeros(as) que fueron adultos y el 28,0% fueron enfermeros(as) jóvenes.

En cuanto al género, se halló que una proporción mayoritaria de 78,4% (98) fueron del género femenino y solo 21,6% (27) pertenecieron al género masculino.

Tabla 2. Distribución de características laborales de los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019

Características Laborales	n = 125	
	fi	%
Grado académico		
Licenciado(a)	57	45,6
Segunda Especialidad	45	36,0
Maestría	21	16,8
Doctorado	2	1,6
Condición laboral		
Nombrado (a)	72	57,6
Contratado (a)	53	42,4
Tiempo de trabajo		
Menos de 5 años	28	22,4
De 5 a 10 años	40	32,0
Más de 10 años	57	45,6
Tenencia de cargo directivo		
Si	16	12,8
No	109	87,2
Pertenencia a sindicatos		
Si	68	54,4
No	57	45,6

Fuente: Base de datos cuestionario de características generales (Anexo 7)

Respecto a las características laborales de los profesionales de Enfermería en estudio se halló que predominaron los enfermeros que fueron licenciados(as) con 45,6% (57); teniendo la mayoría de encuestados la condición laboral de nombrados con 57,6% (72).

Asimismo, se evidenció que un porcentaje mayoritario de 45,6% (57) tienen más de 10 años trabajando en el hospital; prevaleciendo los que no tienen cargos directivos con 87,2% (109), y apreciándose que un porcentaje predominante de 54,4% (68) pertenecen al sindicato de esta entidad hospitalaria.

Tabla 3. Dimensiones de aplicación de conductas de ciudadanía organizacional en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019

Dimensiones Conductas de ciudadanía organizacional	n = 125	
	fi	%
Dimensión altruismo		
Alto	50	40,0
Medio	65	52,0
Bajo	10	8,0
Dimensión deportivismo		
Alto	28	22,4
Medio	74	59,2
Bajo	23	18,4
Dimensión rectitud		
Alto	33	26,4
Medio	77	61,6
Bajo	15	12,0
Dimensión virtud cívica		
Alto	31	24,8
Medio	70	56,0
Bajo	24	19,2
Dimensión empatía		
Alto	57	45,6
Medio	62	49,6
Bajo	6	4,8

Fuente: Base de datos cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional (Anexo 8)

Al evaluar descriptivamente el nivel de aplicación de las dimensiones de las conductas de ciudadanía organizacional por parte de los profesionales de Enfermería en estudio se encontró que en la dimensión altruismo predominaron un 52,0% (65) que tuvo un nivel medio de aplicación del altruismo en el desempeño de sus labores; seguido de 40,0% (50) que mostró un nivel alto de aplicación de esta conducta de ciudadanía organizacional y solo 8,0% (10) tuvo nivel bajo de aplicación del altruismo.

En cuanto a la dimensión deportivismo, se identificó que prevaleció un 59,2% (74) que tuvo un nivel medio de aplicación de esta conducta de

ciudadanía organizacional, seguido de 22,4% (28) que tuvo un nivel alto de aplicación del deportivismo y en menor proporción 18,4% (23) mostró un bajo nivel de aplicación de esta conducta en sus funciones laborales.

Respecto a la dimensión rectitud, predominaron los profesionales de Enfermería que mostraron un nivel de aplicación medio de esta conducta de ciudadanía organizacional con 61,6% (77) seguido de una proporción importante de 26,4% (33) que tuvieron una alta aplicación de la rectitud en su área de trabajo y únicamente 12,0% (15) presentó un nivel bajo de aplicación de este comportamiento organizacional en el ámbito hospitalario.

Prosiguiendo con el análisis, se identificó que un porcentaje mayoritario de 56,0% (70) de enfermeros(as) encuestados(as) mostraron un nivel medio de aplicación de la conducta de virtud cívica, mientras que 24,8% (31) tuvieron un nivel alto de aplicación de esta conducta de ciudadanía organizacional y en menor distribución porcentual, 19,2% (24) mostraron una baja aplicación de la virtud cívica en el entorno hospitalario.

Y finalmente al valorar el nivel de aplicación de la cortesía, se halló que 49,6% (62) mostró una aplicación medida de esta conducta de ciudadanía organizacional, seguido 45,6% (57) que tuvo un nivel alto de aplicación de la cortesía en su relación con los colegas de trabajo y los pacientes; y solo 4,8% (6) mostró un nivel bajo de aplicación de esta conducta de ciudadanía organizacional.

Tabla 4. Nivel de aplicación de conductas de ciudadanía organizacional en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019

Nivel de Aplicación Conductas de ciudadanía organizacional	Fi	%
Alto	40	32,0
Medio	69	55,2
Bajo	16	12,8
Total	125	100,0

Fuente: Base de datos cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional (Anexo 8)

Al evaluar el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en los profesionales de Enfermería participantes de este trabajo de investigación, se halló que, porcentualmente, predominó un 55,2% (69) de enfermeros(as) que tuvieron un nivel medio de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional, seguido de 32,0% (40) que presentaron una alta aplicación de estas conductas en su área de trabajo y en menor distribución porcentual, 12,8% (16) tuvieron un nivel bajo de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en los ambientes hospitalarios.

Tabla 5. Dimensiones del compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019

Dimensiones Compromiso Laboral	n = 125	
	fi	%
Compromiso normativo		
Alto	30	24,0
Medio	76	60,8
Bajo	19	15,2
Compromiso afectivo		
Alto	42	33,6
Medio	68	54,4
Bajo	15	12,0
Compromiso continuo		
Alto	33	26,4
Medio	71	56,8
Bajo	21	16,8

Fuente: Base de datos cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional (Anexo 8)

Al evaluar el nivel de compromiso laboral de los profesionales de Enfermería según dimensiones de análisis, se halló que en el compromiso normativo prevalecieron un 60,8% (76) de enfermeros(as) que mostraron un compromiso medio, 24,0% (30) tuvieron un compromiso normativo alto y en menor porcentaje, 15,2% (19) mostraron un compromiso laboral bajo en esta dimensión de análisis.

En cuanto al compromiso afectivo de la muestra de análisis, se encontró que un porcentaje mayoritario de 54,4% (68) tuvieron un compromiso afectivo medio, seguido de 33,6% (42) que presentaron un compromiso laboral alto en esta dimensión y únicamente 12,0% (15) mostraron un compromiso afectivo bajo en el desempeño de sus actividades laborales.

Y en relación al compromiso continuo, se halló que 56,8% (71) presentaron un compromiso laboral medio en esta dimensión, apreciándose también que 26,4% (33) que mostró un nivel compromiso alto; y en menor porcentaje, 16,8% (21) tuvieron un compromiso bajo en la continuidad de sus funciones en su área de trabajo.

Tabla 6. Compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020

Compromiso Laboral	Fi	%
Alto	36	28,8
Medio	70	56,0
Bajo	19	15,2
Total	125	100,0

Fuente: Base de datos escala de compromiso laboral (Anexo 8)

Al valorar el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería participantes de este trabajo de investigación se identificó que, en general, una proporción predominante de 56,0% (70) de enfermeros encuestados tuvieron un compromiso laboral medio, seguido de 28,8% (36) que mostró un compromiso laboral alto en su área de trabajo; y en menor distribución porcentual, 15,2% (19) presentaron un compromiso laboral bajo en el desempeño de sus funciones laborales en esta entidad hospitalaria.

4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

a) Prueba de hipótesis general

Tabla 7. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020

Conducta Ciudadanía Organizacional	Compromiso Laboral						Total		Rho de Spearman	P (valor)
	Alto		Medio		Bajo		Nº	%		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Alto	26	20,8	13	10,4	1	0,8	40	32,0	0,548	0,000
Medio	9	7,2	42	33,6	8	6,4	69	55,2		
Bajo	1	0,8	5	4,0	10	8,0	16	12,8		
TOTAL	36	28,8	70	56,0	19	15,2	125	100,0		

Fuente. Base de datos cuestionario de ciudadanía organizacional y escala de compromiso laboral (Anexo 8).

Al evaluar inferencialmente la relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería con la prueba estadística de correlación no paramétrica de Spearman los datos del contraste de hipótesis arrojaron un valor de significancia $p = 0,000$ que es inferior al margen de error probable del 5,0% ($p < 0,05$) demostrando que existe relación significativa entre las variables de estudio que permite aceptar la hipótesis planteada en esta investigación.

Asimismo, los resultados del coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman arrojaron una $Rho = 0,548$ que evidencia la presencia de una moderada correlación estadística entre las variables, identificándose que cuando aumenta el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional se incrementa también el nivel de compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en sus ambientes de trabajo.

b) Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 8. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión altruismo y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020

Conducta Ciudadanía Organizacional	Compromiso Laboral						Total	Rho de Spearman	P (valor)	
	Alto		Medio		Bajo					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº			%
Alto	27	21,6	21	16,8	2	1,6	50	40,0	0,466	0,000
Medio	9	7,2	46	36,8	10	8,0	65	52,0		
Bajo	00	0,0	3	2,4	7	5,6	10	8,0		
TOTAL	36	28,8	70	56,0	19	15,2	125	100,0		

Fuente. Base de datos cuestionario de ciudadanía organizacional y escala de compromiso laboral (Anexo 8).

Al analizar la relación que se establece entre la aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional del altruismo y el compromiso laboral que tienen los profesionales de Enfermería en su área de trabajo se identificó que la prueba de hipótesis estadístico mostró un valor $p = 0,000$ que hace evidente la presencia de relación significativa entre las variables de estudio, permitiendo que se acepte la hipótesis formulada en esta dimensión; y asimismo el resultado de correlación de Spearman arrojó una $Rho = 0,466$ que evidencia que existe moderada correlación positiva entre la aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional del altruismo y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería del hospital en estudio.

c) Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 9. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020

Conducta Ciudadanía Organizacional	Compromiso Laboral						Total	Rho de Spearman	P (valor)	
	Alto		Medio		Bajo					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº			%
Alto	18	14,4	9	7,2	2	1,6	28	22,4	0,418	0,000
Medio	16	12,8	52	41,6	5	4,0	74	59,2		
Bajo	2	1,6	9	7,2	12	9,6	23	18,4		
TOTAL	36	28,8	70	56,0	19	15,2	125	100,0		

Fuente. Base de datos cuestionario de ciudadanía organizacional y escala de compromiso laboral (Anexo 8).

Evaluando analíticamente la relación que se establece entre la aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional del deportivismo y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio, los resultados del proceso de comprobación de hipótesis estadísticas arrojaron un p valor = 0,410 que al hacer menor al nivel de significancia $p = 0,05$ hace viable que se acepte la hipótesis formulada en esta dimensión de análisis; y siguiendo esta perspectiva los resultados de la prueba de Spearman mostraron un valor Rho = 0,418 haciendo la presencia de una moderada correlación positiva ascendente entre la aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional del deportivismo y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería participantes de esta investigación.

d) Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 10. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020

Conducta Ciudadanía Organizacional	Compromiso Laboral						Total	Rho de Spearman	P (valor)	
	Alto		Medio		Bajo					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº			%
Alto	27	21,6	6	4,8	0	0,0	33	26,4	0,667	0,000
Medio	9	7,2	60	48,0	8	6,4	77	61,6		
Bajo	00	0,0	4	3,2	11	8,8	15	12,0		
TOTAL	36	28,8	70	56,0	19	15,2	125	100,0		

Fuente. Base de datos cuestionario de ciudadanía organizacional y escala de compromiso laboral (Anexo 8).

En cuanto al análisis inferencia de la relación que se manifiesta entre la aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional de la rectitud y el desempeño laboral de los profesionales de Enfermería en estudio, los resultados del proceso de contraste estadístico de hipótesis evidenció un p valor = 0,000 que hace evidente la presencia de relación significativa entre estas variables; y partiendo de ello, los resultados del Coeficiente de Spearman mostraron una Rho = 0,667, valor que demuestra la presencia de una alta correlación positiva ascendente entre la aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional de la rectitud y el desempeño laboral de los profesionales de Enfermería participantes de este trabajo de investigación.

e) Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 11. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión virtud cívica y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020

Conducta Ciudadanía Organizacional	Compromiso Laboral						Total	Rho de Spearman	P (valor)	
	Alto		Medio		Bajo					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº			%
Alto	19	15,2	9	7,2	3	2,4	31	25,8	0,386	0,000
Medio	16	12,8	49	39,2	5	4,0	70	56,0		
Bajo	1	0,8	12	9,6	11	8,8	24	19,2		
TOTAL	36	28,8	70	56,0	19	15,2	125	100,0		

Fuente. Base de datos cuestionario de ciudadanía organizacional y escala de compromiso laboral (Anexo 8).

Al realizar la valoración analítica de la relación que se establece entre la aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional de virtud cívica y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería participante del estudio, los resultados encontrando en la aplicación de contraste de hipótesis mostraron un p valor = 0,000 que demuestra la presencia de significancia estadística y que las variables se relacionan significativamente; y en el mismo contexto, los resultados de la prueba de correlación de Spearman arrojaron un valor = 0,386 que permite señalar que una existe una baja correlación positiva entre la aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional de virtud cívica y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería de la entidad hospitalaria en estudio.

f) Prueba de hipótesis específica 5

Tabla 12. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión cortesía y el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2020

Conducta Ciudadanía Organizacional	Compromiso Laboral						Total	Rho de Spearman	P (valor)	
	Alto		Medio		Bajo					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº			%
Alto	25	20,0	27	21,6	5	4,0	57	45,6	0,404	0,000
Medio	11	11,8	31	24,8	10	8,0	62	49,6		
Bajo	00	0,0	2	4,6	4	3,2	6	4,8		
TOTAL	36	28,8	70	56,0	19	15,2	125	100,0		

Fuente. Base de datos cuestionario de ciudadanía organizacional y escala de compromiso organizacional (Anexo 03).

Al realizar el análisis inferencial de la relación que se presenta entre la aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional de la cortesía y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en su área de trabajo los hallazgos del contraste estadístico de hipótesis arrojaron un valor $p = 0,000$ que es inferior al margen de error del 5,0% demostrando la presencia de relación entre estas variables; y análogamente, los resultados de la prueba de Spearman arrojaron una $Rho = 0,404$ que refleja la presencia de una moderada correlación positiva entre la aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional de la cortesía y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

Este trabajo de investigación surgió de la premisa establecida por Mas⁷ al señalar que el compromiso laboral es un aspecto importante en las entidades públicas pues representa el grado de responsabilidad que muestra el trabajador para cubrir los objetivos de la institución y que les permite aplicar diversas conductas de ciudadanía organizacional para mejorar su productividad en su desempeño en su área de trabajo; y en el caso específico del presente estudio para mejorar el desempeño de los profesionales de Enfermería en la interacción con el personal de salud y la atención de los pacientes hospitalizados.

Por consiguiente, en esta investigación se formuló como objetivo de análisis identificar la relación entre la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2022; cuyo proceso de ejecución en esta entidad hospitalaria, medición cuantitativa de variables y prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman mostraron un valor de significancia $p = 0,000$ que permite establecer que existe relación significativa entre estas variables; haciendo posible que se acepte la hipótesis planteada inicialmente en este estudio.

Y en esta perspectiva, también se encontró relación significativa entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional de altruismo ($p = 0,000$), deportivismo ($p = 0,000$), rectitud ($p = 0,000$); virtud cívica ($p = 0,000$) y cortesía ($p = 0,000$) con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Asimismo, los resultados del coeficiente no paramétrico de correlación de Spearman de 0,548 evidenció que existe una moderada correlación positiva ascendente entre las variables de análisis, evidenciándose que

cuando se incrementa el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería aumenta también el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional; y en contraste, cuando disminuye el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería se reduce también el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en su ámbito laboral.

Estos resultados son concordantes con los postulados establecidos en el “Modelo de Compromiso Organizacional” que establece que el compromiso laboral representa el grado de vinculación que muestra el trabajador con su institución de trabajo y que le permite realizar diversas acciones encaminados a cumplir los objetivos estratégicos e institucionales de la organización y que les lleva a aplicar las conductas de ciudadanía organizacional en su área de trabajo y proporcionar una atención de calidad a la población usuaria que también se ha reflejado en este trabajo de investigación.

Asimismo nuestros resultados coinciden con los reportados por Demir¹⁷ quién en su estudio de investigación también identificó que las conductas de ciudadanía organizacional repercuten de manera significativa en la identificación institucional de los trabajadores con la organización de trabajo; señalando que las personas que tienen mayor nivel de compromiso laboral son aquellas que se sienten identificadas y vinculadas emocionalmente con la organización de trabajo siendo las que con mayor frecuencia aplican las conductas de ciudadanía organizacional en la realización de sus actividades laborales, situación que se asemeja a nuestros resultados donde se evidenció que las enfermeras que tuvieron mayor compromiso laboral tuvieron un mayor nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional.

En esta misma línea Oliva y Molina¹⁸ también establecieron que el compromiso organizacional y laboral de los trabajadores incide significativamente en la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional, señalando que el personal sanitario que tiene mayor nivel de identificación institucional es el que colaboran activa y desinteresadamente en el cumplimiento de los objetivos trazados en la institución, que concuerda con los resultados presentados en este estudio donde se halló que el 20,0% de

profesionales de Enfermería que tuvieron un compromiso alto mostraron una aplicación alta de las conductas de altruismo, rectitud y cortesía,

Zayas et al¹⁹ también pudieron comprobar que las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan significativamente con el compromiso organizacional que adquiere el personal administrativo en el ámbito laboral, enfatizando que las organizaciones públicas y privadas deben incentivar el compromiso normativo, afectivo y continuo de sus trabajadores para conseguir un mejor desempeño laboral; siendo ello concordantes con nuestros resultados donde se evidenció que la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional fue mayor en los profesionales de Enfermería con niveles altos de compromiso laboral en las labores que realiza en los ambientes de hospitalización

Ortega¹⁴ también identificó que hubo asociación positiva entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional en los profesionales de Enfermería de una entidad hospitalaria, señalando que los estilos de liderazgo que se aplican en las unidades de hospitalización representan un componente importante en la mejora del compromiso laboral del personal de salud señalando que cuando el trabajador desarrolle un vínculo afectivo con su organización de trabajo será capaz de aplicar las conductas de altruismo, deportivismo, rectitud, virtud cívica y cortesía en el cuidado de los pacientes hospitalizados.

Por su parte Martínez¹³ encontró que las conductas de ciudadanía organizacional mantienen una estrecha relación con el compromiso de los trabajadores en su ambiente de trabajo; y que a su vez repercuten en el grado de identificación institucional con su organización de trabajo, y en la calidad de atención que se brinda a los usuarios, como también fue evidenciado en los resultados de este informe donde se evidenció que las conductas de ciudadanía organizacional tiene relación significativa con los profesionales de Enfermería en estudio.

Mas⁷ también evidenció la presencia de una relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de una entidad gubernamental

peruana, evidenciando que las conductas de altruismo, virtud cívica y cortesía incrementan significativamente el compromiso organizacional de los trabajadores, siendo semejante a los resultados presentados en este estudio donde se corroboró que el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano se asoció significativamente con las conductas de cortesía, rectitud y virtud cívica realizadas en el desempeño de sus funciones laborales en el marco de la atención de pacientes hospitalizados.

En esta línea Díaz¹² concuerda en señalar que, en las instituciones públicas, las conductas de conducta de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores son variables que se relacionan significativamente, señalando que a medida que se incrementan los niveles de ciudadanía organizacional se incrementa también el compromiso organizacional de los trabajadores; que también se manifiesta en los resultados de nuestro estudio que mostró que cuando se incrementa el compromiso

Esta premisa también es reforzada por Vega⁴ quien también concluyó que existe una moderada correlación positiva y directa entre los niveles de conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral en los trabajadores de una institución gubernamental, señalando que estos aspectos deben ser considerados como ejes claves para la implementación de programas de capacitación encaminados a mejorar la productividad laboral y conseguir el cumplimiento de los objetivos estratégicos e institucionales de las organizaciones públicas y privadas, coincidiendo con lo establecido en esta investigación donde se resalta la importancia de realizar acciones que

Por su parte Rosario y Rovira⁵ encontraron resultados que difieren de los presentados en esta investigación, pues en su estudio no encontraron relación significativa entre estas variables, señalando que tanto el compromiso laboral como las conductas de ciudadanía organizacional son influenciadas por otras variables subjetivas relacionadas fundamentalmente a la satisfacción laboral y motivación de los trabajadores con las actividades que se realizan en su ambiente de trabajo.

El análisis realizado en esta parte del informe de tesis no hace más que demostrar que las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional son aspectos de gran impacto para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y promover el desarrollo integral de las instituciones de la salud; por ello se considera que los jefes y directores ejecutivos de las entidades hospitalarias deben concentrar sus esfuerzos en promover la capacitación de los profesionales de Enfermería para mejorar sus niveles de compromiso laboral y conseguir que apliquen adecuadamente las conductas de ciudadanía organizacional en el ámbito hospitalaria para brindar una buena calidad de atención a los pacientes y mejorar su desempeño laboral en función a los objetivos propuestos en su ámbito laboral.

En este sentido, las fortalezas de este estudio se relacionaron en que se pudo aplicar las encuestas en la mayoría de profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano siendo una proporción representativa de la población y que fueron encuestados con instrumentos que cumplieron con criterios metodológicos de validez de contenido y confiabilidad estadística para dar representatividad a los resultados presentados en este informe de tesis.

Respecto a las limitaciones suscitadas en el estudio se puede señalar que estas tuvieron relacionadas con la presencia de la pandemia sanitaria de la Covid 19 pues debido a las restricciones sanitarias impuestas por el estado peruano se tuvo que paralizar la aplicación de los instrumentos causando una demora significativa en la ejecución del estudio y que obligó a que se explique una encuesta virtual para obtener información de las variables de análisis.

Asimismo se resalta que los resultados presentados en este informe de tesis solo son válidos para la muestra de profesionales de Enfermería encuestados en esta investigación no siendo inferenciables a otros grupos poblacionales por cada institución tiene un contexto laboral distinto, siendo importante que se continúen realizando investigaciones sobre esta problemática en los diversos establecimientos de salud de Huánuco para tener una mejor perspectiva del valor predictivo de estas variables en el ámbito laboral.

Para finalizar se considera que es importante que las autoridades de las entidades sanitarias implementen estrategias que permitan mejorar la productividad y compromiso laboral de los profesionales de Enfermería y personal de salud en general para que tengan una mayor aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en los ambientes hospitalarios y proporcionen una atención de calidad a cada uno de los pacientes que se encuentran bajo su cuidado en aras de conseguir la búsqueda permanente de la calidad de atención sanitaria.

CONCLUSIONES

En este informe de tesis se establecieron las siguientes conclusiones de estudio:

1. Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco con una $p = 0,000$; presentándose una moderada correlación positiva entre estas variables ($Rho = 0,548$) que permite aceptar la hipótesis planteada en este trabajo de investigación.
2. Se identificó que el nivel de aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional del altruismo se relaciona significativamente con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio, corroborándose la presencia de una moderada correlación positiva ascendente entre estas variables de análisis ($Rho = 0,466$); se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.
3. Se encontró que el nivel de aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional del deportivismo se relaciona con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio, demostrándose que existe una moderada correlación positiva ascendente entre estas variables ($Rho = 0,418$); se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.
4. Se halló que el nivel de aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional de la rectitud se relaciona con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio, evidenciándose que existe una alta correlación positiva ascendente entre estas variables ($Rho = 0,667$); se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.
5. Se evidenció que el nivel de aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional de la virtud cívica se relaciona con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio, demostrándose también la presencia de baja alta correlación positiva ascendente entre estas variables ($Rho = 0,667$); se acepta la hipótesis de investigación en los reportes presentados en esta dimensión

6. Y finalmente, se identificó que el nivel de aplicación de la conducta de ciudadanía organizacional de la cortesía se relaciona significativamente con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio, corroborándose la presencia de una moderada correlación positiva ascendente entre estas variables ($Rho = 0,466$); siendo aceptada la hipótesis de investigación en los resultados de esta dimensión.

RECOMENDACIONES

A los docentes investigadores y estudiantes de la UDH.

- Seguir efectuando investigaciones sobre la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral del personal de salud en hospitales y centros de salud de la región para corroborar los resultados de este informe de tesis y proponer las medidas correspondientes.
- Evaluar el impacto que tiene la aplicación de los talleres de capacitación institucional en la mejora del compromiso laboral del personal de salud y en la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional

Al director del Hospital Hermilio Valdizán Medrano

- Implementar políticas institucionales que promuevan que el personal de salud aplique las conductas de ciudadanía organizacional para que participen en la mejora de la calidad de atención a los pacientes.
- Asegurar que todos los servicios y consultorios cuenten con los materiales y equipos necesarios para que el personal de salud pueda realizar adecuadamente su trabajo mejorando su compromiso laboral en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos institucionales del hospital.
- Implementar un programa de ascensos, bonificaciones y estímulos institucionales que permitan mejorar el compromiso laboral del personal de salud en la mejora de la calidad de atención de los pacientes y usuarios externos del hospital.

A la jefatura de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano

- Realizar reuniones mensuales donde participen todos los profesionales de Enfermería y se les informe oportunamente sobre las actividades que se realizarán en el hospital considerando sus opiniones para la elaboración de planes de mejora en la atención usuaria.
- Mantener una comunicación horizontal con los profesionales de Enfermería para lograr que estos se involucren en las actividades institucionales contribuyendo al cumplimiento de la misión y objetivos de la atención de Enfermería en el ámbito hospitalario.

- Promover el trabajo en equipo en el personal de Enfermería de las diversos servicios y áreas del hospital para crear un buen clima organizacional que propicie la mejora del compromiso laboral de los profesionales de Enfermería y los incentive a aplicar las conductas de ciudadanía organizacional en el desempeño de sus actividades laborales.
- Brindar talleres motivacionales a los profesionales de Enfermería para promover su desarrollo personal que les permita crecer profesionalmente y mejorar su compromiso laboral en esta entidad hospitalaria.

A los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano

- Aplicar las conductas de ciudadanía organizacional de altruismo, rectitud, cortesía, virtud cívica y deportivismo en el desempeño de sus actividades laborales para mantener una buena relación con sus colegas de trabajo y brindar una atención de calidad a los pacientes.
- Participar en las capacitaciones y actividades que se realicen en el hospital para fortalecer sus competencias laborales y su nivel de identificación institucional con su organización de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ledesma N. Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista – Ayacucho. *Revista Médica Basadrina*. [Internet] 2019 [Consultado 2020 ene 19]; 11(2): 11 – 19. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/618>
2. Puma E. Compromiso laboral en el personal del Centro de Salud Combapata – Cusco. [Internet] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4044>
3. Vargas J. El compromiso organizacional en los centros de salud de la Diris Lima Sur. [Internet] Lima: Universidad Marcelino Champagnat [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/3327/92.Vargas%20Roca_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. De la Puente L. Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. [Internet] Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/298>
5. Izquierdo K, Zapata L. Satisfacción y Compromiso Laboral en Personal Asistencial de Salud de La Provincia de Trujillo [Internet] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2019. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30316>
6. Abanto S. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana [Internet] Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2017. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2881>
7. Pérez C. Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. [Internet] México: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2013. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3646/>
8. Carrillo D, Rosario E. La relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y la inteligencia emocional en una muestra de empleados de una industria farmacéutica en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* [Internet] 2008 [Consultado 2020 ene 19]; 27(2): 61 – 74. Disponible en: <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/94/93>
9. Vega W. Relación entre conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organización en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho. [Internet] Ayacucho: Universidad Nacional San Cristóbal de

- Huamanga; 2015 [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1396>
10. Rosario E, Rovira L. La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. Rev Puertorriq Psicol [Internet] 2011 [Consultado 2019 septiembre 27] ; 22: 72 – 100 Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S194620262011000100004&script=sci_arttex
 11. Llapa E., Trevizan M., Shinyashiki T., Mendes C. Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. Enferm. glob. [Internet]. 2009 Oct [Consultado 2020 Sep 23]; (17). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300013&lng=es
 12. Mas F. Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima Perú, periodo abril 2016-2017 [Internet] Lima: Universidad San Martín de Porras; 2018. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3288>
 13. Vela T. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco – 2015. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/194>
 14. Malagón M, Suñer R, Bonmati A, Gelabert S, Bosch C, Juvinya D. Compromiso laboral y burnout de las enfermeras en el ámbito sociosanitario. Rev. Presencia [Internet] 2019 [Consultado 2020 ene 19]; 15(1): 1 – 7. Disponible en: <http://ciberindex.com/index.php/p/article/view/e12171>
 15. Ninanya G, Rojas J. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional e internacional 2015. [Internet]. Huancayo: Universidad Peruana del Centro; 2015. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/64>
 16. Chávez D, Ríos K. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray– Trujillo, 2015. [Internet] Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1670>
 17. Merino M. Nivel de estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadores del Centro de Salud ACLAS Pillco Marca, Huánuco 2016. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2016. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/1447>

18. Díaz R. Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba [Internet] Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28887>
19. Martínez J. Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6576>
20. Ortega K. Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital II Es Salud Huánuco – 2016. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/260>
21. Pérez J, Aranda M, Topa G. Influencia de la cultura organizacional de las unidades de enfermería en la intención de permanencia y las conductas de ciudadanía: un estudio multimuestra. Acción psicol. [Internet]. 2015 Dic [Consultado 2022 Sep 23]; 12(2): 59-72. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-908X2015000200005&lng=es
22. Perú. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud. NT N° 029-MINSA/DGSP- V.01. 2005. [Internet] Lima: MINSA; 2005. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
23. Demir M. Conductas de ciudadanía organizacional e identificación organizacional de maestros en pre escuelas públicas y privadas [Internet] México: Universidad Autónoma de México; 2015. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCell_Malet.pdf
24. Oliva M, Molina S. Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán. R.A.N. [Internet] 2015 [Consultado 2020 ene 19]; 2(1): 41 – 45. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2804644
25. Zayas M. Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los empleados de una entidad bancaria de Puerto Rico. [Internet] Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico; 2015. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=28046449
26. Blanco M, Castro P. Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. Ajayu [Internet] 2011

- [Consultado 2020 ene 19]; 9(2): 215 – 233. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
27. Guerrero P. Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano. [Internet] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1635>
 28. Carrera F. Capacidad de liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de la Red de Salud Pacasmayo. [Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2014. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13812>
 29. Madero Gómez Sergio Manuel. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta Univ. [Internet]. 2019 [Consultado 2022 Sep 23]; 29: e2153. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194&lng=es
 30. Marín H, Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz Med. [Internet] 2017 [Consultado 2020 ene 19]; 17(4): 42 – 52. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
 31. Mastarreno M, Briones A, Andrade S, Ramos G. Modelos de gestión del cuidado en el ejercicio de la disciplina de Enfermería. Rev. Ciencia Matria [Internet] 2020 [Consultado 2020 ene 19]; 29(1): 2 – 9. Disponible en: <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/download/500/724?inline=1>
 32. Alarcón M, Zarpán L. Autonomía de la enfermera en su relación con el paciente desde los presupuestos de Ida Jean Orlando. [Internet] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015. [Consultado 2020 ene 19]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/356>
 33. Padilla J, González J. Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de zacatecas (México). Estudios y Perspectivas en Turismo. [Internet] 2020 [Consultado 2020 ene 19]; 29(2): 605 – 626. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1807/180763168014/html/>
 34. Arredondo F, Rosas J, Villa L. Comportamiento ciudadano organizacional y RSE. Cuadernos de Administración. [Internet] 2011 [Consultado 2020 ene 19]; 24(43): 221 – 239. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922011000200011&lng=en&tlng=es
 35. Montalbán R, Cardona I, Lugo M. Propiedades psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional de compañeros de trabajo (ECCOCT) en un grupo de empleados en Puerto

- Rico. Revista Puertorriqueña de Psicología [Internet] 2011 [Consultado 2020 ene 19]; 25(1): 30 – 49. Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1946-20262014000100003&lng=pt&lng=e
36. Loli A, Llacho K, Navarro V, Cerón F, Pulido C, Del Carpio J. Calidad de vida laboral y comportamiento de ciudadanía organizacional en Perú. [Internet] 2020 [Consultado 2020 ene 19]; 28(2): 213 – 228. Disponible en: <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/download/2250/2327/6976>.
 37. Omar A, Delgado H. Las dimensiones de personalidad como predictores de los Comportamientos de ciudadanía organizacional. Revista de estudios de psicología. Argentina [Internet] 2005. [Consultado 2020 ene 23]; 10(2): 157 – 166. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/261/26110201.pdf>
 38. Martínez C, López M, Vargas M, Gómez K, Rodríguez M. Comportamientos de ciudadanía organizacional como antecedente de la cultura, compromiso y satisfacción laboral en empresas de servicio. Rev. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar Internet] 2020. [Consultado 2020 ene 23]; 6(1): 157 – 166. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1505/2099/>.
 39. Vallejos L. La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar – 2014 [Internet] Trujillo: Universidad de Trujillo; 2016. [Consultado 2020 ene 23] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/976>
 40. Higueta D.; Parámetros de diseño organizacional: incidencia en la productividad y en los vínculos sociales. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión [Internet] 2011 [Consultado 2019 nov 13]; 19(1): 73 – 90. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052011000100005&lng=en&lng=es.
 41. Arciniega L, González L. Valores personales y valores corporativos: Una aproximación empírica. Revista de Psicología Social Aplicada [Internet] 2002 [Consultado 2020 ene 23]; 12 (1) , 41 – 59. Disponible en: <https://gredos.usal.es/handle/10366/125408>
 42. Fernández L. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas [Internet] Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado 2020 ene 23] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21613?locale-attribute=es>
 43. Mamani A. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de

- Arequipa 2015 [Internet] Arequipa: Universidad Peruana Unión; 2016. [Consultado 2020 ene 23] Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/429>
44. Cruz P. Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. [Internet] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado 2020 ene 23] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/430>
 45. Loza D. Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa. [Internet] Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú; 2019. [Consultado 2020 ene 23] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2632>
 46. Fuentes K. Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [Consultado 2020 ene 23] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19480>
 47. Cervera F. Compromiso organizacional de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la ciudad de Lambayeque. [Internet] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. [Consultado 2020 ene 23] Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1179>
 48. Molina H. El compromiso organizacional y su relación con la gestión de calidad del Centro de Rehabilitación “Calidad de Vida” de Huancayo. [Internet] Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2014. [Consultado 2020 ene 23] Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4078?show=full>
 49. Ayala C, Bustamante A. Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018. [Internet] Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú; 2019. [Consultado 2020 ene 23] Disponible en: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2552>
 50. Álvarez R. Compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [Consultado 2020 ene 23] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14712>
 51. Marino S. El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: estudio contextualizado a Financiera Confianza S.A.A. agencia – Pichanaqui. [Internet] Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2017. [Consultado 2020 ene 23] Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4765>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Huamán E. Conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso laboral en profesionales de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2022 [Consultado]. Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del estudio: “CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO 2020”.						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores Variable independiente: Conductas de ciudadanía organizacional.			
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cuál es la relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020?	Determinar la relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020.	<p>Hi: Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020.</p> <p>Ho: Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso laboral en los profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020</p>	Conductas de ciudadanía organizacional general	<p>Alto 89 – 120 pts</p> <p>Medio: 57 – 88 pts</p> <p>Bajo 24 a 56 pts</p>	<ol style="list-style-type: none"> Me gusta ayudar a mis colegas en sus labores asistenciales. Estoy dispuesto a tenderle la mano y ayudar a las personas que me rodean Ayudo a mis colegas que no pueden realizar bien su trabajo. 	Ordinal

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Cuál es la relación que se establece entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión altruismo y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio?	Identificar la relación que se establece entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión altruismo y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio	<p>Hi1: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión altruismo se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p> <p>Ho1: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión altruismo no se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p>	Altruismo	<p>Alto 19 – 25 pts</p> <p>Medio: 12 – 18 pts</p> <p>Bajo 5 a 11 pts</p>	<p>4. Ayudo a mis colegas que tienen problemas relacionados al trabajo</p> <p>5. Oriento a las enfermeras nuevas que ingresan al servicio donde laboro, a pesar de que no es obligatorio.</p>	Ordinal
¿Cuál es la relación que se manifiesta entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio?	Establecer la relación que se manifiesta entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio..	<p>Hi2: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p> <p>Ho2: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión deportivismo se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p>	Deportivismo	<p>Alto 19 – 25 pts</p> <p>Medio: 12 – 18 pts</p> <p>Bajo 5 a 11 pts</p>	<p>6. No necesito que me manden a hacer mis labores</p> <p>7. Me quejo constantemente acerca de asuntos menores que se presentan en el servicio donde laboro.</p> <p>8. Me gusta exagerar las cosas que suceden en el servicio donde laboro.</p> <p>9. Siempre me preocupo por las cosas que están fallando en el servicio donde laboro.</p> <p>10. Apoyo las decisiones que se toman en el servicio donde laboro</p>	Ordinal

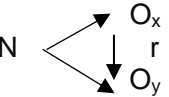
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión rectitud y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio?</p>	<p>Analizar la relación que existe entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión rectitud y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p>	<p>Hi3: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión rectitud se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p> <p>Ho3: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión rectitud no se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p>	<p>Rectitud</p>	<p>Alto 19 – 25 pts</p> <p>Medio: 12 – 18 pts</p> <p>Bajo 5 a 11 pts</p>	<ol style="list-style-type: none"> 11. Apoyo la idea de que un día de trabajo cumplido debe ser recompensado con un día completo de pago. 12. Soy puntual en el trabajo. 13. No tomo más tiempo libre del permitido en el horario de trabajo 14. Obedezco las normas y políticas de la entidad donde laboro, aun cuando nadie esté supervisando. 15. Me considero uno de las enfermeras más rectos de la entidad donde laboro. 	<p>Ordinal</p>
<p>¿Cuál es la relación que se establece entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión virtud cívica y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio?</p>	<p>Evaluar la relación que se establece entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión virtud cívica y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p>	<p>Hi4: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión virtud cívica se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p> <p>Ho4: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión virtud cívica no se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p>	<p>Virtud cívica</p>	<p>Alto 13 – 16 pts</p> <p>Medio: 9 – 12 pts</p> <p>Bajo 4 a 8 pts</p>	<ol style="list-style-type: none"> 16. Estoy informado(a) de los cambios que se presentan en el servicio donde laboro. 17. Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes en el servicio donde laboro 18. Realizo funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la institución donde laboro. 	<p>Ordinal</p>

					19. Leo y estoy informado(a) de las, comunicaciones, memorándums, etc. Que se presentan en el servicio donde laboro.			
¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión cortesía y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio?	Determinar la relación que existe entre el nivel de aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión cortesía y el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.	<p>Hi5: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión cortesía relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p> <p>Ho5: Las conductas de ciudadanía organizacional en la dimensión cortesía no se relacionan con el compromiso laboral de los profesionales de Enfermería en estudio.</p>	Cortesía	<p>Alto 19 – 25 pts</p> <p>Medio: 12 – 18 pts</p> <p>Bajo 5 a 11 pts</p>	<p>20. Estoy informado(a) de los cambios que se presentan en el servicio donde laboro.</p> <p>21. Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes en el servicio donde laboro</p> <p>22. Realizo funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la institución donde laboro.</p> <p>23. Leo y estoy informado(a) de las, comunicaciones, memorándums, etc. Que se presentan en el servicio donde laboro.</p>	Ordinal		
			Variable dependiente: Compromiso laboral					
			Compromiso laboral general	<p>Alto 96 – 130 pts</p> <p>Medio: 61 – 95 pts</p> <p>Bajo 26 a 60 pts</p>	<p>1. Aunque sea ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a la entidad donde laboro.</p> <p>2. Si tengo un buen desempeño profesional, puedo ser ascendido en la</p>	Nominal		

			Compromiso normativo	<p>Alto 23 – 30 ptos</p> <p>Medio: 15 – 22 ptos</p> <p>Bajo 6 a 14 ptos</p>	<p>institución donde laboro.</p> <p>3. Si sigo esforzándome en mi trabajo, podría recibir un reconocimiento de la institución donde laboro</p> <p>4. Me sentiría culpable si dejará el servicio donde laboro actualmente</p> <p>5. No quisiera dejar el servicio donde laboro, porque me siento comprometido(a) con ayudar a mis compañeros de trabajo.</p> <p>6. El servicio donde laboro merece mucho más de mi trabajo, gracias a la gente con la que trabajo.</p>	
			Compromiso afectivo	<p>Alto 52 – 70 ptos</p> <p>Medio: 33 – 51ptos</p> <p>Bajo 14 a 32 ptos</p>	<p>7. El equipo de trabajo del servicio donde laboro es como parte de mi familia.</p> <p>8. Siento una compenetración del 100% con el equipo de trabajo del servicio donde laboro</p> <p>9. Mis metas se alinean perfectamente al cumplimiento de los objetivos de la institución donde laboro</p>	

					<p>10. Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los objetivos de la institución donde laboro.</p> <p>11. El trabajo que realizo se adapta a mis competencias profesionales</p> <p>12. Me siento emocionalmente vinculado(a) al servicio donde laboro</p> <p>13. Siento que me afectan los problemas que suceden en el servicio donde laboro.</p> <p>14. La entidad donde laboro me brinda un alto grado de satisfacción personal</p> <p>15. Realizo mi trabajo de la manera más efectiva que puedo hacerlo.</p> <p>16. Siempre trato de hacer algo más que las funciones propias del servicio donde laboro.</p> <p>17. Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte en el servicio donde laboro.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>18. Siempre había esperado un trabajo como el que tengo</p> <p>19. Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida</p> <p>20. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en el servicio donde laboro.</p>
			Compromiso continuo	<p>Alto 23 – 30 pts</p> <p>Medio: 15 – 22 pts</p> <p>Bajo 6 a 14 pts</p>	<p>21. Me siento comprometido con dar una buena atención a todos los pacientes.</p> <p>22. No me imagino trabajando en otro lugar que no sea el servicio estoy actualmente.</p> <p>23. Permanecer en el servicio donde laboro, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</p> <p>24. Sería muy difícil para mí dejar de trabajar en el servicio que estoy actualmente</p> <p>25. Siento que mientras menos recursos gaste durante mi trabajo los pacientes se podrían beneficiar más</p> <p>26. Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y de la institución donde laboro</p>

Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferencial
Según intervención: Observacional	Población: 172 profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano. Muestra: 125 profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.	Técnicas: Encuesta y psicometría Instrumentos: Cuestionario de características generales. Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional Escala de compromiso laboral	En este estudio se cumplió con la aplicación de los principios bioéticos	Estadística descriptiva: Se aplicaron estadísticos descriptivos de frecuencias y porcentajes en la descripción de las variables de análisis. Estadística inferencial: La prueba de hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman con una probabilidad de error del 5% ($p < 0.05$).
Según planificación: Prospectivo.				
Según mediciones: Transversal				
Según número de variables: Analítico				
Nivel de estudio Relacional				
Diseño del estudio Correlacional  <p>Dónde: N: Profesionales de Enfermería O_x: Conductas de ciudadanía organizacional O_y: Compromiso laboral r: Relación entre variables </p>				

ANEXO 2

INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN

CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

TITULO DE LA INVESTIGACION: “Conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020”

INSTRUCCIONES. Estimado(a) profesional de Enfermería: El presente cuestionario forma parte de un estudio orientado a obtener información sobre sus características generales ;por lo que a continuación se le presentan un conjunto de preguntas que usted debe responder rellenando los espacios en blanco o marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según la respuesta que usted considere pertinente.

I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:

1. ¿Cuál es su edad?

_____ Años

2. ¿Cuál es su género?

a) Masculino ()

b) Femenino ()

II. CARACTERÍSTICAS LABORALES

3. ¿Cuál es el máximo grado académico que usted ha alcanzado?

a) Licenciado(a) ()

b) Especialidad ()

c) Maestría ()

d) Doctorado ()

4. ¿Cuál es su condición laboral?

a) Nombrado ()

b) Contratado ()

5. ¿Pertenece usted a algún sindicato?

a) Si ()

b) No ()

CUESTIONARIO DE CONDUCTAS DE CIUDADANIA ORGANIZACIONAL

TITULO: “Conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020”.

INSTRUCCIONES: Estimado(a) profesional de Enfermería: El presente cuestionario forma parte de una investigación encaminada a identificar las conductas de ciudadanía organizacional de los profesionales de Enfermería que laboran en esta institución, por lo que se le presenta un conjunto de proposiciones que usted deberá leer detenidamente e indicar con qué frecuencia realiza estas conductas en la entidad donde labora marcando con un aspa (x) en el casillero correspondiente. Por favor sírvase tener en cuenta la siguiente valoración en el marcado de los casilleros:

N	Nunca
CN	Casi nunca
AV	A veces
CS	Casi siempre
S	Siempre

N°	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
I.	DIMENSIÓN ALTRUISMO					
1.	Me gusta ayudar a mis colegas en sus labores asistenciales.					
2.	Estoy dispuesto a tenderle la mano y ayudar a las personas que me rodean					
3.	Ayudo a mis colegas que no pueden realizar bien su trabajo.					
4.	Ayudo a mis colegas que tienen problemas relacionados al trabajo					
5.	Oriento a las enfermeras nuevas que ingresan al servicio donde laboro, a pesar de que no es obligatorio.					
II.	DIMENSIÓN DEPORTIVISMO					
6.	No necesito que me manden a hacer mis labores					
7.	Me quejo constantemente acerca de asuntos menores que se presentan en el					

	servicio donde laboro.					
8.	Me gusta exagerar las cosas que suceden en el servicio donde laboro.					
9.	Siempre me preocupo por las cosas que están fallando en el servicio donde laboro.					
10.	Apoyo las decisiones que se toman en el servicio donde laboro					
III.	DIMENSIÓN RECTITUD					
11.	Apoyo la idea de que un día de trabajo cumplido debe ser recompensado con un día completo de pago.					
12.	Soy puntual en el trabajo.					
13.	No tomo más tiempo libre del permitido en el horario de trabajo					
14.	Obedezco las normas y políticas de la entidad donde laboro, aun cuando nadie esté supervisando.					
15.	Me considero uno de las enfermeras más rectos de la entidad donde laboro.					
IV.	DIMENSIÓN VIRTUD CIVICA					
16.	Estoy informado(a) de los cambios que se presentan en el servicio donde laboro..					
17.	Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes en el servicio donde laboro					
18.	Realizo funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la institución donde laboro.					
19.	Leo y estoy informado(a) de las, comunicaciones, memorándums, etc. Que se presentan en el servicio donde laboro.					
V.	DIMENSIÓN CORTESÍA					
20.	Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo.					
21.	Considero las consecuencias e impacto que tienen mis acciones sobre los demás					

22.	Respeto los derechos de los demás.					
23.	Realizo cosas para prevenir que se presenten problemas con otros compañeros de labores.					
24.	Soy consciente de que mi comportamiento puede afectar el trabajo de otras personas.					

ESCALA DE COMPROMISO LABORAL

TITULO DE LA INVESTIGACION: “Conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020”.

INSTRUCCIONES: Estimado(a) profesional de Enfermería: El presente cuestionario forma parte de un estudio orientado a conocer el nivel de compromiso organizacional de los profesionales de Enfermería que laboran en esta institución; por lo que a continuación se le presentan un conjunto de proposiciones que usted deberá leer detenidamente e indicar su grado de conformidad con las misma marcando con un aspa (x) dentro de los casilleros según las respuestas que considere pertinente. Por favor tener en cuenta la siguiente valoración en el marcado de los casilleros:

TED	Totalmente en desacuerdo
ED	En desacuerdo
N	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
DA	De acuerdo
TDA	Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	TED	ED	N	DA	TDA
I.	COMPROMISO NORMATIVO					
1.	Aunque sea ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a la entidad donde laboro.					
2.	Si tengo un buen desempeño profesional, puedo ser ascendido en la institución donde laboro.					
3.	Si sigo esforzándome en mi trabajo, podría recibir un reconocimiento de la institución donde laboro					
4.	Me sentiría culpable si dejará el servicio donde laboro actualmente					
5.	No quisiera dejar el servicio donde laboro, porque me siento comprometido(a) con ayudar a mis compañeros de trabajo.					
6.	El sevicio donde laboro merece mucho más de mi trabajo, gracias a la gente con					

	la que trabajo.					
II.	COMPROMISO AFECTIVO					
7.	El equipo de trabajo del servicio donde laboro es como parte de mi familia.					
8.	Siento una compenetración del 100% con el equipo de trabajo del servicio donde laboro					
9.	Mis metas se alinean perfectamente al cumplimiento de los objetivos de la institución donde laboro					
10.	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los objetivos de la institución donde laboro.					
11.	El trabajo que realizo se adapta a mis competencias profesionales					
12.	Me siento emocionalmente vinculado(a) al servicio donde laboro					
13.	Siento que me afectan los problemas que suceden en el servicio donde laboro.					
14.	La entidad donde laboro me brinda un alto grado de satisfacción personal					
15.	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva que puedo hacerlo.					
16.	Siempre trato de hacer algo más que las funciones propias del servicio donde laboro.					
17.	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte en el servicio donde laboro.					
18.	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora					
19.	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida					
20.	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en el servicio donde laboro.					
III.	COMPROMISO CONTINUO					
21.	Me siento comprometido con dar una					

	buena atención a todos los pacientes.					
22.	No me imagino trabajando en otro lugar que no sea el servicio donde laboro actualmente.					
23.	Permanecer en el servicio donde laboro, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
24.	Sería muy difícil para mí dejar de trabajar en el servicio que estoy actualmente					
25.	Siento que mientras menos recursos gaste durante mi trabajo los pacientes se podrían beneficiar más					
26.	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y de la institución donde laboro					

ANEXO 3
INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN
CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS
GENERALES

TITULO DE LA INVESTIGACION: “Conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020”

INSTRUCCIONES. Estimado(a) profesional de Enfermería: El presente cuestionario forma parte de un estudio orientado a obtener información sobre sus características generales; por lo que a continuación se le presentan un conjunto de preguntas que usted debe responder rellorando los espacios en blanco o marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según la respuesta que usted considere pertinente.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

- 1. ¿A qué grupo etario perteneces?**
 - a) Joven ()
 - b) Adulto ()

- 2. ¿Cuál es su género?**
 - a) Masculino ()
 - b) Femenino ()

II. CARACTERÍSTICAS LABORALES

- 3. ¿Cuál es el máximo grado académico que usted ha alcanzado?**
 - a) Licenciado(a) ()
 - b) Especialidad ()
 - c) Maestría ()
 - d) Doctorado ()

- 4. ¿Cuál es su condición laboral?**
 - a) Nombrado ()
 - b) Contratado ()

- 5. ¿Cuánto tiempo tiene usted trabajando en esta institución?**
 - a) Menos de 5 años ()
 - b) 5 a 10 años ()
 - c) Más de 5 años ()

- 6. ¿Tiene usted un cargo directivo o de jefatura en esta institución?**
 - a) Si ()
 - b) No ()

- 7. ¿Pertenece usted a algún sindicato?**
 - a) Si ()
 - b) No ()

CUESTIONARIO DE CONDUCTAS DE CIUDADANIA ORGANIZACIONAL

TITULO: “Conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020”.

INSTRUCCIONES: Estimado(a) profesional de Enfermería: El presente cuestionario forma parte de una investigación encaminada a identificar las conductas de ciudadanía organizacional de los profesionales de Enfermería que laboran en esta institución, por lo que se le presenta un conjunto de proposiciones que usted deberá leer detenidamente e indicar con qué frecuencia realiza estas conductas en la entidad donde labora marcando con un aspa (x) en el casillero correspondiente. Por favor sírvase tener en cuenta la siguiente valoración en el marcado de los casilleros:

N	Nunca
CN	Casi nunca
AV	A veces
CS	Casi siempre
S	Siempre

N°	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
I.	DIMENSIÓN ALTRUISMO					
1.	Me gusta ayudar a mis colegas en sus labores asistenciales.					
2.	Estoy dispuesto a tenderle la mano y ayudar a las personas que me rodean					
3.	Ayudo a mis colegas que no pueden realizar bien su trabajo.					
4.	Ayudo a mis colegas que tienen problemas relacionados al trabajo					
5.	Oriento a las enfermeras nuevas que ingresan al servicio donde laboro, a pesar de que no es obligatorio.					
II.	DIMENSIÓN DEPORTIVISMO					
6.	No necesito que me manden a hacer mis labores					

7.	Me quejo constantemente acerca de asuntos menores que se presentan en el servicio donde laboro.					
8.	Me gusta exagerar las cosas que suceden en el servicio donde laboro.					
9.	Siempre me preocupo por las cosas que están fallando en el servicio donde laboro.					
10.	Apoyo las decisiones que se toman en el servicio donde laboro					
III.	DIMENSIÓN RECTITUD					
11.	Apoyo la idea de que un día de trabajo cumplido debe ser recompensado con un día completo de pago.					
12.	Soy puntual en el trabajo.					
13.	No tomo más tiempo libre del permitido en el horario de trabajo					
14.	Obedezco las normas y políticas de la entidad donde laboro, aun cuando nadie esté supervisando.					
15.	Me considero uno de las enfermeras más rectos de la entidad donde laboro.					
IV.	DIMENSIÓN VIRTUD CIVICA					
16.	Estoy informado(a) de los cambios que se presentan en el servicio donde laboro..					
17.	Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes en el servicio donde laboro					
18.	Realizo funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la institución donde laboro.					
19.	Leo y estoy informado(a) de las, comunicaciones, memorándums, etc. Que se presentan en el servicio donde laboro.					
V.	DIMENSIÓN CORTESÍA					
20.	Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo.					

21.	Considero las consecuencias e impacto que tienen mis acciones sobre los demás					
22.	Respeto los derechos de los demás.					
23.	Realizo cosas para prevenir que se presenten problemas con otros compañeros de labores.					
24.	Soy consciente de que mi comportamiento puede afectar el trabajo de otras personas.					

ESCALA DE COMPROMISO LABORAL

TITULO DE LA INVESTIGACION: “Conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020”.

INSTRUCCIONES: Estimado(a) profesional de Enfermería: El presente cuestionario forma parte de un estudio orientado a conocer el nivel de compromiso organizacional de los profesionales de Enfermería que laboran en esta institución; por lo que a continuación se le presentan un conjunto de proposiciones que usted deberá leer detenidamente e indicar su grado de conformidad con las misma marcando con un aspa (x) considerando la siguiente valoración en el marcado de los casilleros:

TED	Totalmente en desacuerdo
ED	En desacuerdo
N	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
DA	De acuerdo
TDA	Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	TED	ED	N	DA	TDA
I.	COMPROMISO NORMATIVO					
1.	Aunque sea ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a la entidad donde laboro.					
2.	Si tengo un buen desempeño profesional, puedo ser ascendido en la institución donde laboro.					
3.	Si sigo esforzándome en mi trabajo, podría recibir un reconocimiento de la institución donde laboro					
4.	Me sentiría culpable si dejará el servicio donde laboro actualmente					
5.	No quisiera dejar el servicio donde laboro, porque me siento comprometido(a) con ayudar a mis compañeros de trabajo.					

6.	El servicio donde laboro merece mucho más de mi trabajo, gracias a la gente con la que trabajo.					
II.	COMPROMISO AFECTIVO					
7.	El equipo de trabajo del servicio donde laboro es como parte de mi familia.					
8.	Siento una compenetración del 100% con el equipo de trabajo del servicio donde laboro					
9.	Mis metas se alinean perfectamente al cumplimiento de los objetivos de la institución donde laboro					
10.	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los objetivos de la institución donde laboro.					
11.	El trabajo que realizo se adapta a mis competencias profesionales					
12.	Me siento emocionalmente vinculado(a) al servicio donde laboro					
13.	Siento que me afectan los problemas que suceden en el servicio donde laboro.					
14.	La entidad donde laboro me brinda un alto grado de satisfacción personal					
15.	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva que puedo hacerlo.					
16.	Siempre trato de hacer algo más que las funciones propias del servicio donde laboro.					
17.	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte en el servicio donde laboro.					
18.	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora					
19.	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida					
20.	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en el servicio donde laboro.					

III.	COMPROMISO CONTINUO					
21.	Me siento comprometido con dar una buena atención a todos los pacientes.					
22.	No me imagino trabajando en otro lugar que no sea el servicio donde laboro actualmente.					
23.	Permanecer en el servicio donde laboro, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
24.	Sería muy difícil para mí dejar de trabajar en el servicio que estoy actualmente					
25.	Siento que mientras menos recursos gaste durante mi trabajo los pacientes se podrían beneficiar más					
26.	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y de la institución donde laboro					

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título de la investigación.**

“Conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso laboral en profesionales de Enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco 2020”.
- **Responsable de la investigación.**

Elizabeth Huamán Almerco. Estudiante de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Huánuco. Celular N° 980292340.
- **Propósito de la investigación.**

El propósito de esta investigación es determinar la relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional en los profesionales de Enfermería que laboran en esta institución.
- **Participación**

Participarán los profesionales de Enfermería del Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán Medrano.
- **Procedimientos**

Se utilizará una guía de entrevista de características generales, un cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional y una escala de compromiso organizacional en la recolección de datos, dicha información será recolectada en un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos.
- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, si opta por no participar del estudio, se respetará su decisión sin que ello afecte su integridad física o emocional.
- **Beneficios**

El beneficio que se obtiene por la participación del estudio es de identificar la relación que se establece entre la aplicación de las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso de los profesionales de Enfermería que laboran en esta institución, que permita la implementación de políticas de mejora de calidad de los procesos administrativos y de gestión institucional en la institución educativa.

- **Alternativas**

La participación en esta investigación es voluntaria, usted puede escoger no participar o retirarse del estudio si se siente incómodo(a) con las preguntas que se le realizan, sin que ello cause ningún perjuicio de los beneficios a los que tiene derecho en el desarrollo de la investigación.

- **Compensación**

No recibirá pago o remuneración alguna por su participación en el presente estudio.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada será mantenida en forma confidencial en los archivos de la Universidad de Huánuco; por ello, también se garantiza confidencialidad absoluta en la recolección de los datos.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al email: elizaberth_ha23@hotmail.com o comunicarse al Celular N° 980292340.

- **Consentimiento / Participación voluntaria.**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada; y he tenido la oportunidad de preguntar y manifestar mis dudas e inquietudes y se me ha respondido satisfactoriamente. Por tanto, doy mi consentimiento para participar voluntariamente del estudio de investigación.

Firma del profesional
de Enfermería

Firma de tesista

Huánuco, a los... días del mes de...del 2020.

ANEXO 5

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vilma Llanto Cuenca

de profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Jefe de Enfermeras

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Elizabeth Huamán Almerco**, con DNI **71851165**, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **"CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO 2020"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: "Cuestionario características generales"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento N° 2: "Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento N° 2: "Escala de compromiso laboral"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr./Mg/Lic.: Maj. Llanto Cuenca Vilma

DNI: 40841758

Especialidad: Neonatología

Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EGER BORNEO CANTALICIO

de profesión ENFERMERO, actualmente ejerciendo el cargo de DOCENTE UNIVERSITARIO

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Elizabeth Huamán Almerco**, con DNI 71851165, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **"CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO 2020"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: "Cuestionario características generales"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento N° 2: "Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento N° 2: "Escala de compromiso laboral"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr./Mg/Lic.: BORNEO CANTALICIO EGER

DNI: 40613742

Especialidad: ESTADÍSTICA

UDH PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Eger Borneo Cantalicio

Mg. Eger Borneo Cantalicio
DOCENTE UNIVERSITARIO
BIOESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN

Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilmer Espinoza Torres, de profesión enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de Jefe de Microred Aparicio Pomares por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Elizabeth Huamán Almerco**, con DNI 71851160, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **"CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO 2020"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: "Cuestionario de características generales"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: "Escala de compromiso laboral"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Lic.: Wilmer Espinoza Torres.

DNI: 22419816

Especialidad: Salud familiar y comunitaria.

Director Regional de Salud Huánuco
REG. DE SALUD HUÁNUCO
MICRORED A. P. POMARES
C. S. A. A. P. POMARES
W. Espinoza Torres
Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jubert Vigilio Villegas, de profesión enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de enfermero asistencial por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Elizabeth Huamán Almerco**, con DNI 71851160, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **“CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO 2020”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: “Cuestionario de características generales”	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: “Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional”	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable
Instrumento N° 2: “Escala de compromiso laboral”	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Lic.: Jubert Vigilio Villegas.

DNI: 40739162

Especialidad: Cuidados intensivos.

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Oficinas Regionales de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"
Jubert Vigilio Villegas
CER. 43703
JEFE DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Bertha Serna Román, de profesión enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de enfermera asistencial por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Srta. **Elizabeth Huamán Almerco**, con DNI 71851160, aspirante al título de **Licenciada en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **“CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO 2020”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: “Cuestionario de características generales”	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento N° 2: “Cuestionario de conductas de ciudadanía organizacional”	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento N° 2: “Escala de compromiso laboral”	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Lic.: Bertha Serna Román.

DNI: 22518726

Especialidad: Enfermera en Pediatría





Lic. Bertha Serna Román
Firma y sello del juez/experto

ANEXO 6

DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO

CARGO

 **“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Huánuco, 18 de febrero del 2020

OFICIO Mult. - N° 011 - 2020 - D/EAP – ENF - UDH

Dr. José Guillermo Morales de la Cruz
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO


Presente:

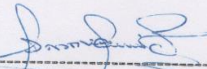
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que la alumna ELIZABETH HUAMÁN ALMERCÓ de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: **“CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO 2020”** por lo que solicitó autorización para realizar el proceso de recolección de datos de dicho estudio, ya que tendrá como muestra a los profesionales de Enfermería de la institución que usted dirige.


Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a usted reiteradamente las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,





Mg. AMELIA V. LEYVA YARO
COORDINADORA E.A.P. DE ENFERMERIA



ANEXO 7
DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO



2018 - 2027 Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres



Huánuco, 13 de Marzo de 2020.

CARTA N° 018 -2020-GRH-DRS-HRHVMH-HCO-DE-UADI.

HUAMÁN ALMERCO, Elizabeth

Alumna de la E.A.P. de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad de Huánuco.

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN para realizar proyecto de **INVESTIGACIÓN.**

REFERENCIA: OFICIO MULT. N° 011-2020-D/EAP-ENF-UDH **TD 1539**
INFORME N° 086-2020-GRH-DRS-HRHVM-JEF-ENF.



Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y en respuesta al documento de la referencia, en la cual solicita Autorización para la ejecución del Trabajo de Investigación, y contando con la opinión favorable del Jefe del Departamento de Enfermería, esta Dirección **AUTORIZA** la realización del trabajo de **INVESTIGACIÓN**, titulado "**CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO HUÁNUCO 2020**", para cuyo efecto debe de coordinar con el Jefe del Departamento de Enfermería, a fin de que le brinde las facilidades del caso.

Sin embargo es pertinente recomendar que del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deban ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única de la investigadora. Por otro lado se le recuerda que debe alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Unidad de Docencia e Investigación
Hospital Regional "Herminio Valdizán Medrano"

Dr. José G. Morales de la Cruz
CMP. 45041
DIRECTOR EJECUTIVO

JGMDLC/SPCA/sdca.
C.c. Archivo
Interesado

www.hospitalvaldizanhco.gob.pe

Calle San Juan Bosco 220 Jancao la
Esperanza Huánuco - Perú
Telf. (06251) 2400

ANEXO 8
BASE DE DATO

CUESTIONARIO DE CONDUCTAS DE CIUDADANIA ORGANIZACIONAL																								ESCALA DE COMPROMISO LABORAL																			
ALTRUISMO				DEPORTIVISMO				RECTITUD				VIRTUD CÍVICA				CORTESIA				COMPROMISO NORMATIVO						COMPROMISO AFECTIVO						COMPROMISO CONTINUO											
1	2	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	22	23	24	1	2	4	5	6	7	8	9	10	12	13	14	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	
1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	
1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1		
2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1		
2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1		
1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2		
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1		
2	3	3	4	1	2	3	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2			
1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1		
2	3	1	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	2	3	2	1	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	
3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1		
2	3	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	
1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2
2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	
3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	
1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	
1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	
2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	

1	3	3	4	1	2	3	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2		
1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1
2	3	1	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	2	3	2	1	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3
1	3	2	1	1	1	2	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	
2	3	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	
2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1
2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	
1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	
2	3	3	4	1	2	3	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	
2	3	1	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	2	3	2	1	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3
3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	
2	3	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1
3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1
1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	
1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1
1	3	3	4	1	2	3	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1
2	3	1	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	2	3	2	1	4	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3
1	3	2	1	1	1	2	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	
2	3	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2

1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2										
2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1											
3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1										
1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1					
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1					
2	3	3	4	1	2	3	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2					
1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1			
1	3	1	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	4	2	2	1	2	3	2	1	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3			
2	3	2	1	1	1	2	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1				
1	3	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2			
2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2			
1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1				
2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1				
2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1
1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2			
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1		
3	3	3	4	1	2	3	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2		
2	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	
1	3	1	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	4	2	2	1	2	3	2	1	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3			
1	3	2	1	1	1	2	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1			
2	3	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2		
1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2		
2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1			
1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1			
2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1		
2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1			

1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2								
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1						
2	3	3	4	1	2	3	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	3	2	3	3	4	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2							
1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1						
2	3	1	2	4	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	2	1	2	3	2	1	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3					
3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1					
2	3	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2					
1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2			
2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1				
3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1		
1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1			
3	2	4	1	2	2	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2				
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2		
3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1	
3	4	1	1	1	1	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2			
3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	
1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	
2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
3	2	4	1	2	2	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1	
3	4	1	1	1	1	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	

3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1		
1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2		
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1		
3	2	4	1	2	2	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3		
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2		
3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1		
3	4	1	1	1	1	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1		
3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1		
1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1
2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2		
2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	
3	2	4	1	2	2	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2		
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	
3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	
3	4	1	1	1	1	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2		
3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	0	
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
3	2	4	1	2	2	2	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3		
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	
3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	
3	4	1	1	1	1	1	3	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1		

3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	
1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1			

ANEXO 9

CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN



INFORME DE ORIGINALIDAD DOCUMENTO PARA TRAMITAR SUSTENTACIÓN

Yo, Gladys Liliana Rodríguez de Lombardi Asesor (a) del PA y designado(a) mediante Resolución N.º **883-2020-D-FCS-UDH** documento del estudiante: **ELIZABETH HUAMAN ALMERCÓ**, de la Escuela Profesional de Enfermería, con la investigación titulada: **"CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO 2020"**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

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

Huánuco, 28 de Setiembre del 2022

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"

[Firma]

Doc. Nut. G. Liliana Rodríguez de Lombardi
ESP. NUT. CLÍNICA

Rodríguez de Lombardi Gladys Liliana
Apellidos y Nombres
DNI N° 22404125
ORCID 0000-002-4021-2361