

Cumplimiento de la misión organizacional y el papel mediador del compromiso laboral en el desempeño del personal del Hospital General IESS – Riobamba

Fulfillment of the organizational mission and the mediating role of work commitment in the performance of the staff of the IESS General Hospital – Riobamba
Susana Isabel Lema Guaño, Rosalina Ivonne Balanzátegui García

Resumen

La investigación trató el asunto de cómo el desconocimiento de la misión de la organización y la percepción de un apoyo restringido pueden influir de manera adversa en el rendimiento laboral en el Hospital General IESS – Riobamba. El propósito principal era analizar el impacto del cumplimiento de la misión de la organización y el rol intermediario del compromiso laboral en el rendimiento del personal. Mediante el uso de un diseño no experimental y la recopilación de datos a través de encuestas a 82 trabajadores de salud, se llevó a cabo un análisis exploratorio factorial para determinar la correlación entre las variables. Los hallazgos señalaron que tanto la realización de la misión como el compromiso en el trabajo son elementos esenciales que influyen de manera positiva en el rendimiento en el trabajo. Se constató que un mayor alineamiento con la misión de la organización tiene una correlación significativa con un incremento en el compromiso y rendimiento del personal. Además, se resaltó la relevancia del respaldo organizacional, considerado un factor crucial que impacta en la satisfacción y el desempeño en el trabajo. Se concluye, de la investigación subraya la importancia de potenciar la comunicación de la misión de la organización y robustecer el compromiso laboral para mejorar el rendimiento del personal.

Palabras clave: Misión organizacional; compromiso laboral; desempeño laboral; apoyo organizacional.

Susana Isabel Lema Guaño

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | susanai.lemma@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0009-6539-0592>

Rosalina Ivonne Balanzátegui García

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | rbalanzategui@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-0270-906X>

Abstract

The research addressed the issue of how the lack of knowledge of the organization's mission and the perception of restricted support can adversely influence job performance at the IESS General Hospital – Riobamba. The main purpose was to analyze the impact of the fulfillment of the organization's mission and the intermediary role of job commitment on staff performance. Using a non-experimental design and collecting data through surveys from 82 health workers, an exploratory factor analysis was carried out to determine the correlation between the variables. The findings indicated that both mission fulfillment and job commitment are essential elements that positively influence job performance. It was found that greater alignment with the organization's mission has a significant correlation with an increase in staff commitment and performance. In addition, the relevance of organizational support was highlighted, considered a crucial factor that impacts job satisfaction and performance. It is concluded that the research underlines the importance of enhancing the communication of the organization's mission and strengthening job commitment to improve staff performance.

Keywords: Organizational misión; job commitment; job performance; organizational support.

Introducción

El desempeño del personal en las instituciones de salud constituye un factor determinante para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios. En este contexto el cumplimiento de la misión de la organización se rige como un pilar fundamental para lograr los objetivos institucionales que trascienden la eficiencia operativa enfocado al bienestar colectivo. La misión es el faro que ilumina el camino de la organización, orientando las decisiones estratégicas de todos los niveles de la institución (Umma, 2021). En los centros médicos, donde la interacción del ambiente y la sofisticación de los servicios ofrecidos demandan una perfecta armonía entre los propósitos de la organización y el rendimiento del personal, la dedicación en el trabajo se vuelve esencial para asegurar que la visión se refleje en logros concretos.

El Cumplimiento de la misión organizacional en el compromiso laboral, son factores que están estrechamente relacionados y tienen un impacto directo en el rendimiento del personal. La implicación laboral, que consiste en la conexión y dedicación espontánea del empleado hacia los propósitos de la empresa, desempeña un papel crucial al vincular la misión de la organización con la eficacia en la ejecución de las labores designadas (Yudi & Jufrizen, 2020). De este modo, un fuerte compromiso puede impulsar el logro de la misión, garantizando que los trabajadores no solo entiendan la visión y metas de la empresa, sino que también se esfuercen de manera activa por alcanzarlas (Purwanto et al., 2020).

El problema de investigación se centra en el desconocimiento de la misión de la organización y como impacta sobre la insatisfacción, percepción de limitado apoyo organizacional pueden afectar negativamente el desempeño laboral de los empleados en el sector hospitalario. Es así que, existe una carencia de estudios que exploren en profundidad el impacto de estos factores negativos en el compromiso laboral de los empleados, lo que a su vez puede influir en su productividad y eficacia en el trabajo. Por lo que, esta falta de conocimiento puede llevar a una disminución en la calidad del servicio al cliente y a una pérdida de competitividad (Wirama et al., 2022).

Además, la escasez de investigaciones que analicen el papel mediador representa una brecha significativa en la literatura académica. La falta de claridad sobre cómo el compromiso laboral puede mitigar los efectos negativos de estos factores en el desempeño laboral de los empleados limita la capacidad de las instituciones de salud para implementar estrategias efectivas en la gestión del talento humano. Por lo tanto, es crucial abordar esta laguna de conocimiento para mejorar la comprensión de los factores que influyen en el desempeño laboral en el sector sanitario (Karatepe & Aga, 2016).

A escala nacional, se presentan retos importantes en cuanto al compromiso laboral en el ámbito hospitalario de Ecuador. De acuerdo con un reporte del INEC (2023, citado por Torrejón et al., 2022), únicamente el 58% de los empleados del ámbito de la salud en Ecuador demuestran un compromiso elevado con sus organizaciones, porcentaje que disminuye al 45% en el caso de los hospitales públicos. Por lo que, la falta de compromiso afecta de forma negativa el logro de los objetivos de la organización, lo cual se refleja en métricas como la satisfacción de los pacientes, que en el año 2022 se situó en un 62%, muy por debajo del nivel internacional aceptado del 85%. La falta de armonía entre los empleados y la misión de la organización resulta en deficiencias en las operaciones y en un nivel de servicio que no alcanza las expectativas del Estado ni de la población.

En el Hospital General IESS – Riobamba, esta situación se complica aún más por razones internas como la continua rotación de empleados y la ausencia de programas eficaces de crecimiento laboral. Aunque la administración ha puesto todo su empeño en elevar la excelencia del servicio, los logros obtenidos no han sido satisfactorios (Arefin et al., 2020). Durante el año pasado, la satisfacción de los pacientes se mantuvo en un 59%, mientras que el compromiso laboral del personal no alcanzó el 50%, de acuerdo con el informe más reciente de gestión interna del hospital. La situación actual no solo afecta la realización de los objetivos de la organización, sino que también amenaza la continuidad y la efectividad de los servicios ofrecidos.

El objetivo general del estudio es examinar como el cumplimiento de la misión organizacional y el papel mediador del compromiso laboral influyen en el desempeño del personal del Hospital General IESS – Riobamba. Para lo que se va a analizar la literatura existente sobre la relación que existe entre el cumplimiento de la misión organizacional, y el compromiso laboral, para establecimiento de una base teórica; evaluar el nivel de satisfacción del cumplimiento de la misión organizacional, compromiso laboral y el desempeño laboral a través de un análisis estadístico inferencial e identificar las correlaciones existentes entre el cumplimiento de la misión organizacional y el desempeño laboral dentro de la relación moderadora del compromiso organizacional del personal del Hospital.

Marco referencial

Bases teóricas

El estudio utiliza la teoría de la actitud de Sanusi et al. (2017), para demostrar el compromiso laboral como efecto del cumplimiento de la misión de la organización y su impacto sobre el desempeño laboral. Según el mismo autor, los procesos de autorregulación están relacionados con las actividades de monitoreo, evaluación y afrontamiento que traducen actitudes en intenciones, normas subjetivas en intenciones e intenciones en acciones que conducen al logro de metas. Los individuos evalúan diversos resultados pasados, presentes y futuros (Kim et al., 2018). Dichos resultados producen respuestas emocionales que a su vez conducen al comportamiento. En otras palabras, las evaluaciones cognitivas de eventos, resultados y situaciones influyen en las reacciones emocionales o afectivas, de modo que, predicen el comportamiento individual (Martínez et al., 2020). En consecuencia, existe una relación: evaluación → respuesta emocional → comportamiento secuencial.

Existen estudios empíricos realizados en entornos de salud en diferentes países que respaldan la relevancia y viabilidad de la teoría de Loan (2020). Por ejemplo, el estudio de Novitasari et al. (2020), realizado con los servidores de primera línea del hospital de Turquía reveló que el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral influían directamente en la calidad del desempeño del personal. En un entorno minorista los autores descubrieron que los efectos tanto de la calidad del servicio como de la mercancía en el desempeño de la tienda estaban mediados por la satisfacción del cliente.

De similar manera, Espinoza Mina & Gallegos Barzola (2020), realizó un estudio con empleados de primera línea en el sector público en Nueva Zelanda, el cual demostró que la satisfacción laboral influía en el compromiso de la gerencia con la calidad del servicio y su desempeño. Asimismo, los resultados de un estudio entre empleados de primera línea de un hospital en Nueva Zelanda demostraron que el compromiso organizacional afectivo influía en el compromiso de la calidad del servicio y su desempeño.

Modelo conceptual

El modelo conceptual que consiste en las relaciones entre los constructos de estudio se presenta en la Figura 1. Basado en la reformulación de la teoría de la actitud de Acar & Acar (2014), este estudio propone que las evaluaciones cognitivas de los empleados de primera línea de salud sobre el cumplimiento de la declaración de misión de la organización y su respuesta en el desempeño laboral. Los sentimientos de compromiso laboral de los empleados determinan a su vez su desempeño laboral. Como resultado, este estudio evalúa las relaciones entre el cumplimiento de la misión de la organización → el apoyo organizacional percibido → compromiso laboral → desempeño laboral.

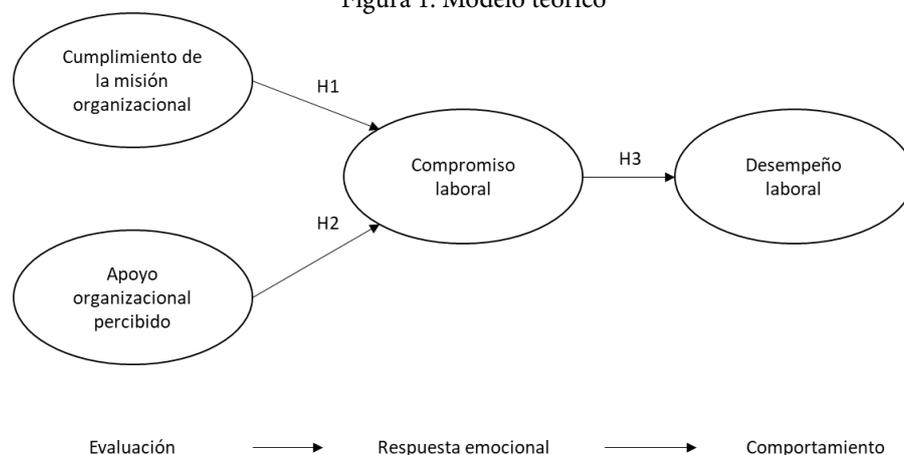
Hipótesis

En torno a los conocimientos de los empleados hospitalarios de primera línea se prevé que tengan los conocimientos y las herramientas necesarios para brindar servicios básicos a los pacientes desde el primer momento. También se espera que tengan habilidades de resolución de problemas necesarias para manejar una serie de solicitudes y problemas de los clientes en encuentros de servicio desafiantes. En estas circunstancias, los empleados de primera línea deben estar motivados para realizar sus tareas con éxito (Higazee, 2018). El cumplimiento de la misión de la organización y el apoyo organizacional percibido se encuentran entre los dos factores críticos que probablemente desencadenen el compromiso laboral de los empleados, que es una variable motivacional importante (Hadiwardoyo, 2020).

Además, los empleados de primera línea que trabajan en un entorno donde la gerencia hospitalaria valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar causan un efecto de vigorosidad y fortaleza, están entusiasmados con su trabajo y están absortos en él. Dahshan et al. (2018), sostiene de manera convincente que los entornos laborales de apoyo brindan atención y apoyo a los empleados, y que estos se sienten motivados para cumplir con los requisitos del trabajo. Las prácticas laborales de alto desempeño, como la capacitación, empoderamiento y recompensas, pueden ser señales de apoyo organizacional percibido en el entorno laboral. Los empleados que perciben que la organización les brinda suficiente apoyo se involucran en su trabajo. En consecuencia, se plantean las siguientes hipótesis:

- H_0 . El cumplimiento de la misión organizacional influye en el desempeño del personal del Hospital General IESS – Riobamba.
- H_1 . El cumplimiento de la misión organizacional no influye en el desempeño del personal del Hospital General IESS – Riobamba.

Figura 1. Modelo teórico



Fuente: elaboración propia

Método

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se refiere a un método de estudio que busca caracterizar y comprender un fenómeno, situación o grupo específico mediante la recopilación y análisis detallado de datos relevantes. Su objetivo principal es describir las características de lo que se está estudiando sin necesariamente intentar establecer relaciones causales entre variables. Este tipo de investigación se centra en responder preguntas como quién, qué, cuándo, dónde y cómo, permitiendo una comprensión profunda y sistemática del objeto de estudio (Acosta, 2019).

La investigación descriptiva se utilizará para proporcionar una comprensión detallada y completa de las percepciones, actitudes y comportamientos del personal en relación con estos aspectos. Al centrarse en la descripción de variables relevantes como la satisfacción con la misión organizacional, el apoyo percibido y el compromiso laboral, este enfoque permitirá capturar la complejidad y diversidad de factores que pueden influir en el desempeño laboral en el contexto específico del hospital. Además, al no buscar establecer relaciones causales, la investigación descriptiva proporcionará una base sólida y objetiva para futuros análisis y estudios que puedan profundizar en las interacciones y efectos entre estas variables (Dzwigol, 2022)

Diseño no experimental

El diseño no experimental se refiere a un enfoque de investigación en el cual el investigador no manipula directamente las variables independientes, sino que observa y describe fenómenos tal como ocurren en su entorno natural. En lugar de controlar las condiciones de estudio, el investigador recolecta datos mediante observaciones, encuestas o análisis de archivos existentes (Batallán, 2020). Este enfoque se utiliza para estudiar relaciones entre variables sin intervenir en situaciones o manipular variables, buscando comprender patrones, asociaciones o correlaciones entre los fenómenos estudiados.

El diseño no experimental se empleará en esta investigación para permitir una comprensión detallada y contextualizada (Rodríguez, 2020). Al no intervenir directamente en el entorno laboral ni manipular variables, este enfoque permitirá observar y describir las relaciones entre estas variables en su estado natural, capturando la complejidad y la diversidad de factores que pueden influir en el compromiso y el desempeño laboral. Además, al utilizar métodos como encuestas y análisis de archivos existentes, se facilitará la recolección de datos en un entorno hospitalario dinámico, maximizando la validez externa y la aplicabilidad de los hallazgos a situaciones reales.

Muestra y procedimiento

Dentro del proceso de recolección de las encuestas, se adoptará un enfoque de muestreo por conveniencia, dirigido a seleccionar 82 servidores de salud del Hospital General IESS - Riobam-

ba con la experiencia y conocimientos necesarios para proporcionar información relevante y de alta calidad. Esta estrategia de muestreo intencionado ha facilitado la obtención de 82 respuestas válidas, las cuales se someterán a un análisis factorial exploratorio. Para llevar a cabo este análisis, se empleará el software estadístico R-Studio, utilizando el método de extracción de componentes principales. La sección subsiguiente proporcionará una descripción concisa del tratamiento de los datos cuantitativos y de los resultados obtenidos (Calizaya, 2020).

La muestra de investigación se basó en empleados de primera línea del Hospital General IESS – Riobamba. Estos empleados están incluidos en la muestra del estudio porque tienen interacciones frecuentes cara a cara o de voz a voz con los pacientes, son responsables de gestionar las solicitudes y los problemas de salud de manera eficaz, a su vez brindaron retroalimentación sobre las necesidades y expectativas cambiantes de los pacientes y ofrecen ideas para solucionar problemas ante terceros (Pandya & Mehta, 2020).

La investigadora se puso en contacto con la gerencia del hospital anteriormente mediante una carta. Esta carta consistía en información sobre el estudio y permiso para la recopilación de datos. Se obtuvo el permiso de la gerencia para estudiar un área de la institución. La gerencia asignó a un empleado de primera línea de alto nivel para coordinar el proceso de recopilación de datos con la investigadora. Esta recopilación de datos también se observa en el mismo entorno de servicio.

Tipo de recolección de datos

Se utilizará el análisis factorial ya que, va a identificar patrones de interrelación entre las variables medidas. Este método estadístico ayudará a reducir la dimensionalidad de los datos al identificar los factores latentes que explican la variabilidad observada en las respuestas de los encuestados, lo que facilitará la interpretación de los resultados y la identificación de dimensiones clave que influyen en el desempeño laboral. Además, el análisis factorial permitirá validar la estructura de la encuesta y confirmar la fiabilidad de las escalas utilizadas, garantizando así la validez y la robustez de los hallazgos obtenidos (Alshenqeti, 2014).

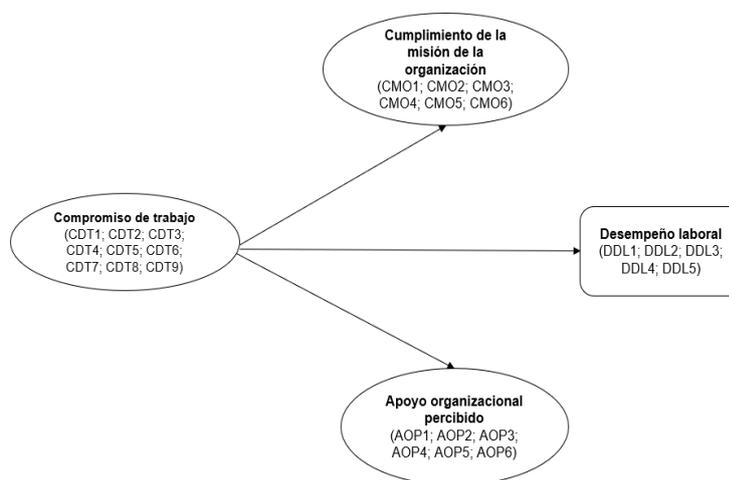
El procedimiento para llevar a cabo el análisis factorial en esta investigación implicará varias etapas. En primer lugar, se recopilarán los datos de las encuestas completadas por los servidores de salud del Hospital General IESS - Riobamba. Luego, se realizará una revisión de la literatura para identificar las dimensiones teóricas relacionadas con el cumplimiento de la misión organizacional y el compromiso laboral. A continuación, se utilizará un software estadístico como el software Spss para llevar a cabo el análisis factorial exploratorio, donde se examinará la estructura de correlación entre las variables medidas y se identificarán los factores latentes que subyacen a los datos. Posteriormente, se interpretarán los resultados del análisis factorial, prestando especial atención a los factores identificados y su relevancia para comprender la relación entre el cumplimiento de la misión organizacional, el compromiso laboral y el desempeño del personal del hospital. Final-

mente, se llevará a cabo una validación cruzada de los resultados y se realizarán ajustes según sea necesario para garantizar la robustez y la validez de los hallazgos obtenidos.

Variables de investigación

El diseño del cuestionario se basó en escalas previamente validadas. Para medir el cumplimiento de la misión organizacional, se adoptó el modelo de Suh et al. (2011), el cual incluye seis ítems. La dimensión del apoyo organizacional percibido se evaluó utilizando el modelo de Eisenberger et al. (1986), compuesto por seis elementos. Para medir el compromiso laboral, se utilizó el modelo de Schaufeli et al. (2006), que consta de cinco ítems. Finalmente, el desempeño laboral se evaluó mediante la escala de Babin y Boles (1996), que contiene cinco ítems. La escala de Likert utilizada para medir la respuesta fue de 5 puntos (1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Me es indiferente; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo).

Figura 2. Constructo teórico de evaluación



Fuente: elaboración propia

Fiabilidad del instrumento

Tabla 1. Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cumplimiento de la misión organizacional	0,915	6
Apoyo organizacional percibido	0,895	6
Compromiso laboral	0,969	9
Desempeño laboral	0,897	5
Alfa global	0,897	5

Fuente: elaboración propia

El Alfa de Cronbach midió la consistencia interna o la confiabilidad de un cuestionario. Los valores en este lugar oscilan entre 0.895 y 0.969, lo que señaló una elevada confiabilidad en todas

las dimensiones analizadas. La dimensión *Compromiso laboral* presentó la mayor confiabilidad con un coeficiente de .969, lo que indicó que los elementos de esta sección mantengan una gran coherencia entre ellos. Finalmente, la dimensión *Apoyo organizativo percibido*, con el coeficiente más bajo .895, continúa siendo visto como confiable. El alfa global de 0.897 mostró una alta confiabilidad del instrumento en su totalidad, lo que avala su habilidad para medir de forma consistente los constructos sugeridos, lo que lo convierte en un instrumento apropiado para investigaciones en entornos organizativos (Pérez et al., 2015).

Resultados

Tabla 2. Perfil sociodemográfico

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	19	24,4
	Femenino	59	75,6
Edad	Menor a 28 años	2	2,6
	De 29 – 33 años	22	28,2
	De 34 – 39 años	24	30,8
	Mayor a 40 años	30	38,5
Remuneración	Menor a \$700	16	20,5
	De \$701 – \$1000	25	32,1
	De \$1001 – \$1300	28	35,9
	Mayor a \$1300	9	11,5
Cargo que desempeña	Ejecutivo del hospital	6	7,7
	Médicos	17	21,8
	Enfermeras/os	55	70,5
Años de experiencia	Menor a 2 años	6	7,7
	2 – 5 años	19	24,4
	6 – 9 años	21	26,9
	Más de 10 años	32	41,0
	Total	82	100,0

Fuente: elaboración propia

El perfil sociodemográfico presentado reflejó las características de una muestra de 82 empleados de un hospital. Destacó que la mayoría de los empleados son mujeres, representando el 75.6% del total, y la mayoría tiene 40 años o más, es decir, el 38.5%. En términos de remuneración, la mayor parte de la muestra (35.9%) gana entre \$1001 y \$1300, y un 11.5% gana más de \$1300. La mayoría de los empleados son enfermeras/os, ocupando el 70.5% de la muestra, mientras que los médicos representan el 21.8%. En cuanto a la experiencia, el 41% tiene más de 10 años de experiencia, lo que sugiere un alto nivel de veteranía en el personal del hospital. Este perfil sugiere una

fuerza laboral predominantemente femenina y experimentada, con una distribución salarial que varía moderadamente según el cargo y la experiencia.

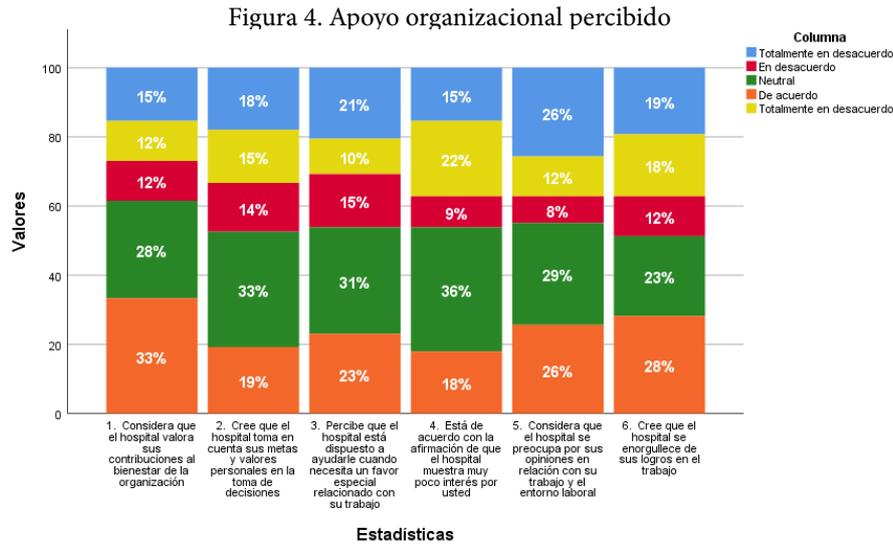


Fuente: elaboración propia

De acuerdo con los hallazgos, el 29% opina que la misión del hospital está fuertemente en sintonía con los valores y la cultura de la organización, mientras que el 36% coincide con esta declaración, lo que indica una aceptación moderada. Esta secuencia de respuestas podría indicar una ausencia de una comunicación nítida acerca de cómo las actividades cotidianas se corresponden con la misión del hospital. Este problema fue señalado por Canales et al. (2021), en su teoría de la isomorfía institucional, en la que sugieren que las organizaciones suelen formalizar estructuras que se alinean con las expectativas institucionales más que con las actividades cotidianas.

Además, la existencia de un 13% de los participantes en la encuesta que discrepan o discrepan completamente podría señalar diferencias importantes en la percepción del personal respecto a la importancia y la implementación de la misión en su labor cotidiana. Este malestar podría estar vinculado con lo que Kia et al. (2019), caracteriza como una brecha entre la estrategia planificada y la estrategia implementada, en la que lo que la organización busca lograr no siempre se manifiesta en lo que verdaderamente sucede en la realidad. Este desequilibrio puede provocar una degradación del compromiso y del sentido de propósito entre los trabajadores.

Finalmente, es vital que la gerencia del hospital interprete estos hallazgos como una invitación a reevaluar y potencialmente reconfigurar la manera en que se transmite y se experimenta la misión dentro de la organización. La teoría de la configuración organizacional de Mintzberg citado por Kia et al. (2019), también podría ser beneficiosa en este contexto, proponiendo que una concordancia entre la estructura organizativa, la estrategia y los procedimientos internos podría potenciar la consistencia entre la misión propuesta y su ejecución. No sólo potenciaría la dedicación de los trabajadores, sino también su satisfacción global y rendimiento, generando una cultura más unificada y orientada hacia la misión.



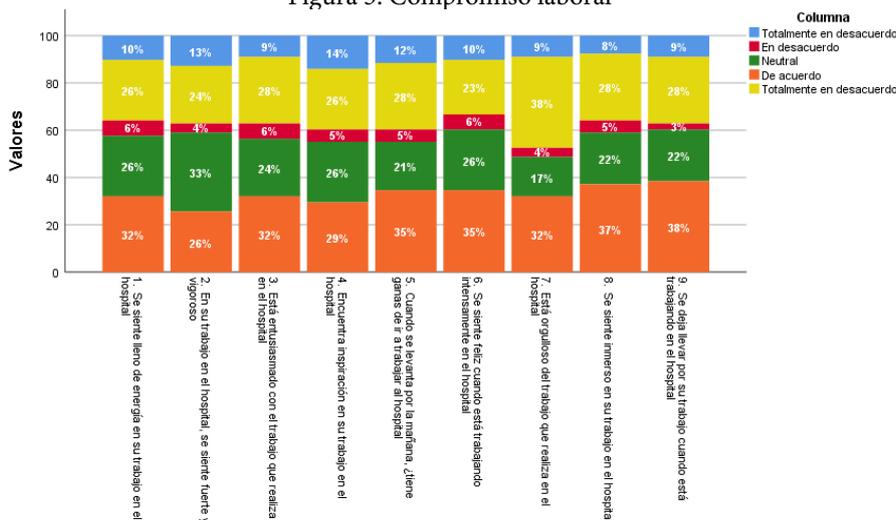
Fuente: elaboración propia

Se nota una polarización en las respuestas, en particular en las cuestiones vinculadas al valor que la entidad otorga al bienestar de los contribuyentes y en la disposición del hospital para brindar asistencia en circunstancias desfavorables vinculadas al trabajo. Esto implica que, a pesar de que un sector importante del personal percibe que sus valores concuerdan con los de la organización y se sienten respaldados en circunstancias adversas, existe un porcentaje significativo que no siente tal alineación o respaldo, lo que podría impactar de manera negativa en su compromiso y satisfacción en el trabajo (Djoemadi et al., 2019).

Además, la inquietud del hospital respecto a las opiniones y vínculos con su personal refleja un grado moderado de satisfacción. No obstante, un 26% de los empleados se siente indiferente y un 29% se siente insatisfecho con la manera en que el hospital aprecia sus puntos de vista, lo que podría sugerir áreas de mejora en la comunicación y en la administración de las relaciones internas. Este factor es vital para promover un entorno de trabajo positivo y podría tener un impacto directo en la efectividad de las políticas y decisiones institucionales, impactando en el ánimo y la productividad del personal (Dousin et al., 2019).

Finalmente, el orgullo por los éxitos del hospital y cómo esto manifiesta el compromiso de los trabajadores con la misión de la organización evidencia que, a pesar de que existe un sentimiento de orgullo generalizado, un 18% de los entrevistados se muestra imparcial y un 23% expresa discrepancias o discrepancias totales. Este escepticismo podría indicar un desajuste entre las expectativas del personal y la realidad de su ambiente de trabajo, lo que indica la necesidad de implementar estrategias que optimicen no solo la difusión de los éxitos del hospital, sino también la implicación directa del personal en la obtención de estos éxitos para fortalecer un sentimiento de vinculación y satisfacción con la misión del hospital (Reyes et al., 2018).

Figura 5. Compromiso laboral



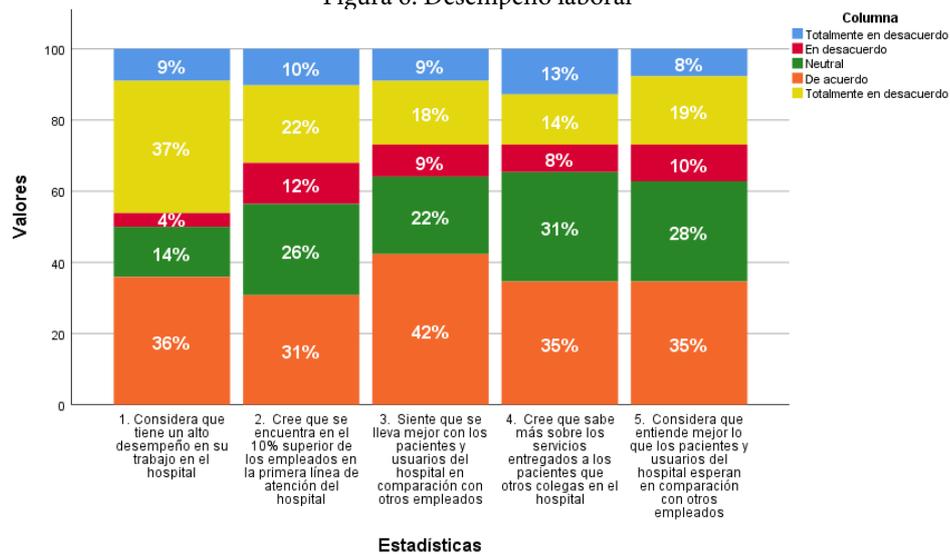
Fuente: elaboración propia

En la percepción del impacto de la administración en el bienestar del personal, el 32% se manifiesta en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que podría sugerir una insatisfacción con el respaldo y las decisiones de la dirección que impactan directamente en el bienestar del trabajador. No obstante, un porcentaje considerable se manifiesta neutral o conforme, lo que insinúa que existe una división en la visión sobre cómo la administración afecta su bienestar en el trabajo (Lira, 2022).

Además, la dedicación a los objetivos de la organización y la concordancia con la misión del hospital parecen ser elementos más apreciados, con un porcentaje inferior de discrepancias. No obstante, todavía se percibe un porcentaje significativo de respuestas neutrales y negativas, que resaltan la potencial discrepancia entre las metas individuales de los trabajadores y las metas de la organización. Este desequilibrio puede impactar en cómo los trabajadores perciben su función en el hospital y modificar su motivación y eficiencia laboral (Chong et al., 2020).

Para finalizar, las inquietudes respecto al reconocimiento del esfuerzo individual y la sensación de equidad en el trato son esenciales para la dedicación en el trabajo. Un 38% de los empleados se siente insatisfechos con el reconocimiento que obtienen por su labor, lo que señala claramente que la organización debería mejorar en la forma en que aprecia y premia a sus trabajadores. Este factor es crucial, dado que un correcto reconocimiento puede incrementar notablemente el ánimo del personal y, consecuentemente, su rendimiento y dedicación hacia la institución (Purwanto et al., 2022).

Figura 6. Desempeño laboral



Fuente: elaboración propia

En la primera variable, un elevado porcentaje (36%) percibe un rendimiento excelente en su labor en el hospital, lo que evidencia un alto grado de satisfacción y dedicación a las obligaciones laborales. No obstante, el 14% manifiesta desacuerdo, lo que podría señalar áreas concretas donde algunos trabajadores no se sienten capacitados o bien respaldados en su función.

Respecto a la sensación de encontrarse en el 10% superior de los trabajadores en la primera línea de atención, se considera que el 31% es considerado entre los más eficientes, resaltando un sentimiento de eficacia y reconocimiento de sus capacidades y esfuerzos. Este hallazgo es positivo, pues indica que una porción considerable del personal se percibe como competente y valiosa en el seno de la organización. No obstante, también existe un 26% que manifiesta discrepancias, lo que sugiere que no todos los trabajadores se sienten igual de apreciados o reconocidos, un factor crucial que podría impactar en el ánimo y la motivación del personal (Chandrasekara, 2019).

Finalmente, la percepción acerca del entendimiento de los servicios y procedimientos hospitalarios indica que un 35% del personal percibe una mejor comprensión y que los pacientes del hospital anticipan una comparación positiva con otros trabajadores. Esto señala una adecuada educación y familiaridad con los protocolos hospitalarios. No obstante, el hecho de que un 28% no se sienta tan capacitado indica la necesidad de perfeccionar la formación y garantizar que todos los trabajadores puedan acceder a la información y el entrenamiento requeridos para desempeñar sus tareas de manera eficiente.

Análisis factorial exploratorio

El análisis factorial exploratorio es un método utilizado para descubrir las estructuras subyacentes de las variables. Si este contiene un grupo de datos con muchas variables posiblemente alguna de ellas esté relacionada, lo que quiere decir que, estas son bases para el AFE (Qing et al., 2019).

Tabla 3. KMO y Prueba de Esfericidad de Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,888
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2431,763
	gl	325
	Sig.	0,000

Fuente: elaboración propia

La tabla presenta los hallazgos del test de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y del test de esfericidad de Bartlett, indicando que el conjunto de datos es adecuado para un análisis factorial. El KMO alcanza un valor de 0.888, lo que es bastante favorable, ya que valores que exceden el 0.8 señalan que hay una correlación parcial apropiada entre las variables para realizar un análisis factorial confiable. La prueba de esfericidad de Bartlett, con un chi cuadrado aproximado de 2431.763 y un nivel de significancia de 0.000, descarta la hipótesis nula de que las variables son ortogonales (independientes) Esto confirma que las relaciones entre las variables son bastante robustas para llevar a cabo un análisis factorial, lo cual es esencial subyacentes (Abreu, 2018).

Tabla 4. Matriz de varianza total explicada

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
Cumplimiento de la misión organizacional	7,804	30,015	30,015
Apoyo organizacional percibido	6,719	25,843	55,858
Compromiso laboral	3,840	14,768	70,626
Desempeño laboral	2,093	8,051	78,677

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 4, el factor inicial denominado *Cumplimiento de la misión organizacional*, aporta el 30.015% de la varianza total, siendo el más relevante, y le sigue *apoyo organizacional percibido*, que aportó el 25.843%. Estos dos elementos, en conjunto, representan más de la mitad de la varianza explicada (55.858%), lo que señala que son las dimensiones más determinantes en la percepción de satisfacción y ambiente de trabajo en la organización (Qing et al., 2019). Por consiguiente, la dimensión *compromiso y rendimiento laborales* explican, respectivamente, el 14.768% y el 8.051% del cambio, elevando el acumulado acumulativo al 78.677%. Este estudio destaca la relevancia de los elementos vinculados a la misión y el respaldo organizacional para entender el entorno de trabajo y resalta la mínima pero significativa aportación de las percepciones de compromiso y rendimiento al entorno global en el hospital.

Conclusiones

Se concluyó que la misión de la organización no solo orienta las actividades cotidianas, sino que su concordancia con el compromiso laboral influye de manera considerable en la eficiencia del personal. Se descubrió que un sólido compromiso laboral funciona como un vínculo crucial entre el entendimiento y la ejecución de la misión de la organización, lo que se traduce en un rendimiento laboral optimizado. Esta vinculación subrayó la relevancia de garantizar que todos los trabajadores entiendan y se identifiquen con la misión del hospital para promover un ambiente de trabajo más eficiente y dirigido a metas definidas y compartidas. La investigación enfatizó la importancia de estrategias de administración que potencien el compromiso laboral como herramienta para optimizar el desempeño global del hospital, lo que se puede alcanzar a través de una comunicación eficaz.

Finalmente, se dedujo que la mayoría de los trabajadores valoraron positivamente la realización de la misión de la organización, mostrando un grado moderado de satisfacción que está vinculado directamente con elevados niveles de dedicación en el trabajo. Este compromiso, por consiguiente, resultó en un rendimiento laboral optimizado, evidenciando que cuando los trabajadores entienden y se alinean con la misión de la organización, suelen exhibir un mayor compromiso y eficacia en sus funciones. No obstante, se detectaron aspectos que necesitan mejora, especialmente en la percepción de respaldo de la organización y la valoración del esfuerzo del personal, lo que indica que incrementar estas percepciones podría potenciar aún más el rendimiento y la satisfacción global.

Referencias

- Abreu, J. (2018). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195–204.
- Acar, A. Z., & Acar, P. (2014). Organizational Culture Types and Their Effects on Organizational Performance in Turkish Hospitals. *EMAJ: Emerging Markets Journal*, 3(3), 1–15. <https://doi.org/10.5195/emaj.2014.47>
- Acosta, S. (2019). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana OGMIOS*, 3(8), 82–95. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Alshenqeeti, H. (2014). Interviewing as a Data Collection Method: A Critical Review. *English Linguistics Research*, 3(1), 39–45. <https://doi.org/10.5430/elr.v3n1p39>
- Arefin, S., Hoque, R., & Rasul, T. (2020). Organizational learning culture and business intelligence systems of health-care organizations in an emerging economy. *Journal of Knowledge Management*, 25(3), 573–594. <https://doi.org/10.1108/JKM-09-2019-0517>
- Batallán, G. (2020). Antropología y metodología de la investigación. *Revista de La Academia*, 4(2), 199–119.

- Calizaya, J. (2020). Algunas ideas de investigación científica. *Minerva*, 1(3), 35–39. <https://doi.org/10.47460/minerva.v1i3.15>
- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 124–142.
- Chandrasekara, S. (2019). Relationship Among Big Five Personality Traits, Job Performance & Job Satisfaction: a Case of School Teachers in Sri Lanka. *International Journal of Information, Business and Management*, 11(2), 1–15. <https://doi.org/10.20472/iac.2018.044.009>
- Chong, S., Falahat, M., & Lee, Y. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 1–12. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- Djoemadi, F., Setiawan, M., Noermijati, N., & Irawanto, D. (2019). Improving the Effect of Work Satisfaction on Job Performance through Employee Engagement. *Polish Journal of Management Studies*, 19(2), 101–111. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.19.2.08>
- Dousin, O., Collins, N., & Kler, B. K. (2019). Work-Life Balance, Employee Job Performance and Satisfaction Among Doctors and Nurses in Malaysia. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(4), 306–319. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i4.15697>
- Dzwigol, H. (2022). Research methodology in management science. *Virtual Economics*, 5(1), 78–93. [https://doi.org/10.34021/ve.2022.05.01\(5\)](https://doi.org/10.34021/ve.2022.05.01(5))
- E. A. El Dahshan, M., Ismail Keshk, L., & Dorgham, L. S. (2018). Talent Management and Its Effect on Organization Performance among Nurses at Shebin El -Kom Hospitals. *International Journal of Nursing*, 5(2), 1–17. <https://doi.org/10.15640/ijn.v5n2a10>
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39–56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Hadiwardoyo, W. (2020). Journal of Business and Entrepreneurship. *Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19*, 2(2), 83–91.
- Higazee, M. (2018). Types and Levels of Conflicts Experienced by Nurses in the Hospital Settings. *Health Science Journal*, 12(6), 1–7.
- Karatepe, O., & Aga, M. (2016). The effects of organization mission fulfillment and perceived organizational support on job performance: The mediating role of work engagement. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 368–387. <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2014-0171>
- Kia, A., Asaloei, S., & Werang, B. (2019). Job satisfaction and performance of elementary school teachers. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 8(4), 575–580. <https://doi.org/10.11591/ijere.v8i4.20264>
- Kim, S., Shin, D., Vough, H., Hewlin, P., & Vandenberghe, C. (2018). How do callings relate to job performance? The role of organizational commitment and ideological contract fulfillment. *Human Relations*, 71(10), 1319–1347. <https://doi.org/10.1177/0018726717743310>
- Lira, C. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vita. Revista de Ciencias de Salud Volumen*, 4(4), 206–216.

- Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307–3312. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.007>
- Martínez, R., Patricia, C., Bustos, M., Segundo, P., Nuñez, N., & Alejandro, W. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería. *Revista Espacios*, 41(32), 0–1.
- Novitasari, D., Asbari, M., Wijaya, M., & Yuwono, T. (2020). International Journal of Science and Management Studies (IJSMS) Effect of Organizational Justice on Organizational Commitment: Mediating Role of Intrinsic and Extrinsic Satisfaction. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 4(5), 96–116.
- Pandya, S., & Mehta, P. (2020). A Review On Sentiment Analysis Methodologies, Practices And Applications. *International journal of scientific & technology research*, 9(2), 2. www.ijstr.org
- Pérez, M., Ocampo, F., & Sánchez, K. (2015). Aplicación de la metodología de la investigación. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 6(11), 796–816. <https://doi.org/10.23913/ride.v6i11.130>
- Purwanto, A., Fahmi, K., & Sulaiman, A. (2020). Linking of Transformational Leadership, Learning Culture, Organizational Structure and School Innovation Capacity : CB SEM AMOS Analysis. *Journal of information systems and management*, 2(3), 1–8. <https://jisma.org>
- Purwanto, A., Novitasari, D., & Asbari, M. (2022). Tourist Satisfaction and Performance of Tourism Industries: How The Role of Innovative Work Behaviour, Organizational Citizenship Behaviour? *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(1), 1–12. <https://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/246>
- Qing, L., Cao, G., & Guan, J. (2019). Experimental investigation of the concrete permissible damage scale based on the digital image correlation method. *Gongcheng Lixue/Engineering Mechanics*, 36(10), 115–121.
- Reyes, J., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15–22.
- Rodríguez, M. (2020). Tendencias del marketing moderno, una revisión teórica. *Revista ESPACIOS*, 41(27), 306–322.
- Sanusi, E., Widodo, D., & Ali, H. (2017). Analysis of the Effect of Organizational Commitment on Organizational Performance in Mediation of Job Satisfaction (Study on Bekasi City Government). *International Journal of Economic Research Analysis of the Effect of Organizational Commitment on Organizational Performance in Mediation of Job Satisfaction International Journal of Economic Research*, 14(7), 1–16.
- Torrejón, B., Molina, C., & Serrano, J. (2022). La capacidad de aprendizaje organizativo como mediador de la relación entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral. *Información Tecnológica*, 33(5), 1–10.
- Umma, S. (2021). Synthesizing the Determinants of Job Performance of Academic and Administrative heads of the Sri Lankan Universities: A Literature Review. *Journal of Information Systems & Information Technology (JISIT)*, 6(1), 2478–0677.

- Wirama, K., Suyatna, P., & Udayana, I. (2022). The Role of Organizational Commitment as a Mediation of the Influence of Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 06(12), 177–193. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.61214>
- Yudi, S., & Jufrizen, J. (2020). Organizational culture and organizational citizenship behavior: The mediating role of learning organizations and organizational commitment. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 1–10.

Autores

Susana Isabel Lema Guaño. Licenciada en enfermería en Hospital IESS Riobamba, Diplomado en Manejo integral de Heridas y Diplomado en gestión de clínica de heridas.

Rosalina Ivonne Balanzátegui García. Magister en PYMES mención Finanzas, Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado, Certificación en Actividades de Docencia en la Metodología Aprendizaje basado en Proyectos ABP, Certificación en Instrucción en Actividades de Capacitación Docente de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.