



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal  
de salud de un hospital público en Chachapoyas**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTOR:**

Samaniego Manrique, Ferreol Alejandro (orcid.org/0000-0002-7850-2188)

**ASESORA:**

Dra. Gavez Diaz, Norma del Carmen (orcid.org/0000-0002-6975-0972)

**CO-ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (orcid.org/0000-0003-3982-8801)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi guía,

A mis padres, que en vida me dieron de su apoyo incondicional,

A mi esposa, por brindarme esas fuerzas de superación,

A mis hijos, por su paciencia y ser mi motivación de seguir superándome,

A mis hermanos, por estar conmigo en los momentos más difíciles.

**Alejandro Samaniego**

## **Agradecimiento**

A Dios, por permitirme cumplir con esta meta, a mi esposa por su apoyo incondicional.

A cada uno de los docentes, por su gran compromiso y dedicación para con nosotros compartiendo sus conocimientos, sabiendo orientarnos y motivándonos constantemente para culminar este trabajo de investigación.

**Alejandro Samaniego**

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.	18
Tabla 2. Caracterización del personal de salud	19
Tabla 3. Nivel de compromiso organizacional según la profesión y años de servicio.	20
Tabla 4. Nivel del compromiso organizacional en su dimensión macro perspectiva según la profesión y años y servicio	21
Tabla 5. Nivel del compromiso organizacional en su dimensión perspectiva intermedia según la profesión y años de servicio	22
Tabla 6. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	65
Tabla 7. Nivel del compromiso organizacional en su dimensión micro perspectiva según la profesión y años de servicio	66
Tabla 8. Nivel de la variable desempeño laboral según la profesión y años de servicio del personal	67
Tabla 9. Nivel del desempeño laboral en su dimensión rendimiento de tareas según la profesión y años de servicio.	68
Tabla 10. Nivel del desempeño laboral en su dimensión capacidad laboral según la profesión y años de servicio.	69
Tabla 11. Nivel del desempeño laboral en su dimensión civismo según la profesión y años de servicio.	70
Tabla 12. Relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones de desempeño laboral	71

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación	14
---	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un hospital público en Chachapoyas, 2022. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 135 trabajadores de salud, comprendidos entre enfermeros técnicos y titulados. Se empleó la técnica de la encuesta y se aplicó como instrumento al cuestionario en escala de Likert por cada variable de estudio, los mismos que fueron validados por un juicio de expertos y con una alta confiabilidad en resultado de Alfa de Cronbach. Durante los análisis, se halló que las variables de la presente investigación no tienen una distribución normal, por tanto, se llegó a utilizar el coeficiente estadístico de Rho de Spearman para determinar la correlación de variables. En cuanto a los resultados, se encontró un coeficiente de  $Rho=0,535$  para los enfermeros técnicos y un  $Rho=0,489$  para los enfermos técnicos en relación al compromiso organizacional y el desempeño laboral. Se concluyo que ambas variables se relacionan de forma positiva moderada, por ello, mejorar el compromiso organizacional en el personal de salud, podría significar un aumento en el desempeño laboral.

**Palabras clave:** compromiso organizacional y desempeño laboral, personal de salud.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between organizational commitment and work performance in the health personnel of a public hospital in Chachapoyas, 2022. The research was basic type, with a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and descriptive level- correlational. The sample consisted of 135 health workers, including technical and graduate nurses. The survey technique was used and the Likert scale questionnaire was applied as an instrument for each study variable, which were validated by expert judgment and with high reliability in the Cronbach's Alpha result. During the analysis, it was found that the variables of the present investigation do not have a normal distribution, therefore, the Spearman's Rho statistical coefficient was used to determine the correlation of variables. Regarding the results, a coefficient of  $Rho=0.535$  was found for technical nurses and  $Rho=0.489$  for technical patients in relation to organizational commitment and job performance. It was concluded that both variables are related in a moderately positive way, therefore, improving organizational commitment in health personnel could mean an increase in work performance.

**Keywords:** organizational commitment and work performance, health personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde un panorama general, es importante que toda organización empresarial o del Estado asegure que sus integrantes sientan apego y pertenencia al lugar de trabajo; como a los valores que también la integran. Debido a ese compromiso que desarrolla un trabajador, el rendimiento de sus actividades laborales verá reflejado un resultado positivo conjunto (Salvador, 2019).

En el contexto internacional, en Europa el Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral (2021) realizó un estudio en más de 1600 profesionales pertenecientes de diferentes organizaciones para analizar el compromiso organizacional en tiempos del Covid-19, encontró que en su mayoría los empleados realizan sus funciones correctamente por obligación contractual, y que en muchos los estilos de liderazgo no son imparciales, no obstante, los empleados que tienen cargos más altos son quienes se encuentran más comprometidos con su labores.

En el contexto latinoamericano, un informe internacional sobre Tendencias globales del compromiso de los empleados realizado a más de mil organizaciones menciona que Latinoamérica tiene una tasa mayor al 72% en el compromiso de sus trabajadores a diferencia de Europa, Estados Unidos y Asia, ya que los latinos toman en cuenta de menos crítica los elementos influyentes en el compromiso.

A nivel nacional, un informe realizado aseguró que nuestro país ocupa el primer lugar entre todas las naciones latinas, debido a que la mayoría de organizaciones se esfuerzan en aumentar el grado de compromiso de sus colaboradores, a través de estrategias orientas hacia el desarrollo profesional del empleado (Global, 2017)

En el contexto regional, el Ministerio de Salud (2017) encontró en la región de amazonas que la cantidad contrada de personal de salud no es

suficiente según los parámetros mínimos, pues para una adecuada atención en salud deben ser 10 por cada 10mil habitantes, haciendo que los trabajadores de este rubro sean presionados por la gran cantidad de trabajo, sufran de estrés laboral y no puedan rendir de forma óptima durante su jornada, el apego que tendrían con su trabajo se traduciría como un compromiso bajo con su institución laboral.

La presente investigación centra su estudio en el personal de salud de un hospital en la ciudad de Chachapoyas, en acuerdo a lo expresado y manifestado por estos trabajadores no se sienten identificados con la forma en que la organización delega sus funciones, aseguran que el hospital no los motiva a superarse, las metas a cumplir son muy exigentes y los valores de la organización en ofrecer un servicio de salud efectivo a los pacientes o asegurados no se cumple. Debido a esta serie de problemas captados por el personal de salud, se ha visto afectado en estos mismos su desempeño laboral, ya que han expresado que sus actividades diarias no las ejecutan con la misma efectividad como es tratar directamente a los pacientes, se sienten más cansados al terminar sus labores y los indicadores de su productividad han disminuido.

Se presenta como problema general: ¿Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital en Chachapoyas, 2022? Problemas específicos: ¿existe relación entre la macro perspectiva y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital en Chachapoyas, 2022?; ¿existe relación entre la perspectiva intermedia y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital Chachapoyas, 2022?; y ¿existe relación entre la micro perspectiva y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital en Chachapoyas, 2022?

Esta investigación tiene una justificación teórica pues busca que, a través de definiciones, modelos teóricos de los autores citados sean relacionados a las variables de estudio en los diferentes conceptos de la

situación problemática. Justificación práctica este estudio ayudará al personal de salud a mejorar las relaciones laborales interpersonales obteniendo mayor productividad de la organización hospitalaria, hallará las causas y posibles recomendaciones a seguir. Justificación metodológica, para cumplir con los objetivos de estudio se empleó instrumentos de recolección de datos para cada variable, los cuales pueden ser utilizados en otras investigaciones, ya que cuenta con una validez y confiabilidad.

Objetivo general: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital público en Chachapoyas, 2022. Se formularon los siguientes objetivos específicos: caracterizar al personal de salud que labora en un hospital de Chachapoyas, 2022; medir el nivel de cada dimensión de la variable compromiso organizacional según la profesión y años de servicio del personal en un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022; medir el nivel de la variable motivación laboral según la profesión y años de servicio del personal en un hospital de Chachapoyas, 2022.; identificar el nivel de cada dimensión de la variable compromiso organizacional según la profesión y años de servicio del personal en un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022 y evaluar la relación que existe entre las dimensiones de la compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación laboral del personal de salud en un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.

Como hipótesis general se expuso: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Concerniente a los estudios a nivel internacional, Herdoiza (2020) analizó la forma en que el compromiso organizacional (CO) contribuye en el desempeño laboral del cuerpo de enfermeros de un hospital de la ciudad Babahoyo. La investigación fue enfoque mixto, tipo aplicada y alcance correlacional. La muestra abarcó a 131 enfermeros de la institución hospitalaria. Como producto el estudio mostró que el personal de enfermería da prioridad a realizar sus actividades de forma adecuada y cumple con los objetivos del trabajo. Además, se sienten comprometidos con la institución y la mayoría se preocupa por la imagen del hospital. Sin embargo, se encontró que el 35% se mostró indiferente en cuanto a la presencia voluntaria. La conclusión principal fue que el 37% de los enfermeros no estaba satisfecho con su remuneración, no recibía beneficios como bonos e incentivos, y el jefe no establecía un marco de confianza lo que dificultaba la forma de comunicarse.

También, Velásquez (2021) su objetivo de estudio fue hallar factores motivacionales que inciden en las actividades de los trabajadores de un EE.SS. La investigación fue de enfoque cuantitativo, utilizó una encuesta y una entrevista a 21 profesionales de la salud y 11 trabajadores entre administrativos y de apoyo. Los resultados mostraron que el 50% mencionó que los jefes suelen compartir los logros alcanzados por el área con sus subordinados, mientras que el 31% dijo que esto no ocurre muy a menudo, un 15% dijo que no ocurre y un 3% desconoce los logros. Se concluyó que el compromiso incorpora aspectos de diversas dimensiones, pues es una variable amplia susceptible a los cambios en las emociones y actitudes en el ambiente laboral.

Caballero (2018) relacionó la satisfacción laboral y el CO en los trabajadores de una universidad en la ciudad Ambato. Se rigió mediante un diseño transeccional correlacional. Se contó con una muestra de 67 colaboradores. En sus resultados halló una correlación entre variables con negativa. Concluyó que no existe correlación entre las dos variables, pero los

indicadores promedio fueron similares, lo que demuestra que el personal está satisfecho con la gestión de la universidad y se involucra en ella. Por otro lado, Malpica (2019) se propuso a describir los componentes que inciden con el CO del personal que labora en una compañía de organizaciones sociales. Rigiéndose a través de una investigación sin intervención experimental y corte transeccional, de nivel correlacional. Los resultados reflejaron un alto porcentaje de compromiso emocional, indicando que los colaboradores tenían una conexión emocional con la organización, mensaje que pudo ser reforzado con entrevistas a los gerentes regionales de la organización.

Ramos (2017) planteó establecer la asociación entre cultura laboral y CO en los empleados de unidad educativa de la ciudad de Riobamba. Su estudio fue cuantitativo, descriptivo-correlacional. Entre los resultados se encontró el 92,3% de los participantes reportaron niveles bajos de conflicto, mientras que el 7,7% reportaron niveles moderados de conflicto; además, el 5,5% tuvo compromiso organizacional bajo, el 67,0% medio y el 27,5% alto. Concluyó que ambas variables se relacionan, ya que encontró  $R = 0.639$ , y un  $p\text{-valor} < 0,01$ , por lo tanto, se consideró como una correlación positiva fuerte.

En los antecedentes nacionales concerniente con las variables de esta investigación, Gonzáles (2022) se planteó en determinar la incidencia de la calidad de atención en el CO del personal de un centro de atención médica. Utilizó una metodología de carácter cuantitativo, diseño sin manipulación experimental y periodo transaccional. Entre los resultados principales calculó un valor de  $Rho = 0,264$  y un  $p\text{-valor} > 0,05$ . Concluyó que no hubo asociación relevante entre sus variables. Asimismo, Tuesta (2022) se propuso a establecer la forma en que el clima ético influye en el CO en un hospital de la región Amazonas. De diseño correlacional, no experimental y periodo transaccional. Participaron 50 trabajadores pertenecientes al cuerpo de salud. Entre los resultados encontró que el compromiso organizacional se encuentra en un valor alto (88%) y el resto en un valor medio (12%), asimismo, encontró una significancia igual a 0,000 entre sus variables. Concluyó que los

profesionales de salud pueden demostrar un apego con la organización a medida que el clima ético sea el más adecuado.

Además, Bustamante (2022) determinó la asociación entre el CO y la gestión por competencias en los profesionales de salud de un EE. SS de Lamas, 2021. La metodología empleada tuvo en cuenta el diseño sin intervención experimental de corte transaccional, correlacional. Contó con la participación de 53 trabajadores. Los resultados obtenidos hallaron un coeficiente igual a 0,968 y una Sig.(bilateral) igual a 0,000 ( $p$ -valor $<0.01$ ). Por lo tanto, encontró una correlación positiva muy alta entre sus variantes, afirmando que a medida que se fortalezcan las medidas aplicadas al CO, se podrán evidenciar mejoras en el control por competencias de los profesionales. Finalmente, Nava (2022) se propuso conocer como el CO repercute en desempeño laboral en el personal administrativo del Instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú (INPE). El marco metodológico se basó en un procedimiento cuantitativo, sin intervención experimental-transaccional, de nivel correlacional. Obtuvo que encontró un valor de  $Rho = 0,696$  y una significancia de  $p$ -valor  $< 0,05$ . Finiquitó que ambas variables se correlacionan de forma positiva moderada, por lo tanto, el desempeño del personal administrativo podría optimizarse a medida que se apliquen mejores estrategias para incrementar el compromiso organizacional en la institución pública.

Respecto a las teorías relacionadas al compromiso organizacional, según Jiménez et al. (2018) la Teoría Clásica de la Administración de Henri Fayol publicada en 1916 generó varios niveles administrativos y es mencionado como el fundador de la teoría clásica. Basada en un esquema organizativo en lugar de un mayor énfasis en el factor humano. Hoy por hoy, diversas empresas emplean premios, gratificaciones, bonos, etc. para inspirar a sus empleados. Como parte de la comunicación, pueden existir manuales que describan el trabajo a efectuar, porque podemos ser más eficientes que los empleados por la estructura organizada.

Asimismo, Gómez y Vázquez (2019) detallaron que Frederick W. Taylor en su 'Teoría de la Administración Científica' está vinculado con los esfuerzos por recurrir al método científico a los problemas de gestión para una producción eficiente. Los prioritarios métodos científicos utilizados para los temas de gestión son la observación y la medición. Esta aborda que se debe de atender al hombre como un trabajador aislado e ignora la parte humana. Considerar a la empresa como una organización independiente que es absolutamente inmune a cualquier influencia externa; se define porque solo visualiza lo que sucede en la organización, indistintamente de su entorno.

Jiménez et al. (2018) puntualizaron que la Teoría de las Relaciones Humanas propuesta por Elton Mayo llevaron a cabo estudios en la planta de Electric Company en Hawthorne, muestra que no existe un vínculo directo entre productividad y cada condición de trabajo examinada (salarios, horas, etc.). Pero acredita que cuidar a los empleados, incentivarlos, evitar la rutina y el trabajo en equipo facilitará a potenciar la productividad en la empresa. Su propósito es mejorar la afluencia de la comunicación, enfatizar la importancia de los factores humanos, les permite contribuir en tomar mejores decisiones. En esa misma línea, Martín et al. (2018) en la Teoría General de los Sistemas desarrollada por Ludwing V. Bertalanffy en 1950, refiere que es un enfoque interdisciplinario que se utiliza para analizar y comprender cómo funcionan los sistemas en general, independientemente del ámbito en el que se apliquen. Esta teoría tiene como definición que los sistemas comparten ciertas características y principios fundamentales, y que estos pueden ser aplicados para entender cómo funcionan los sistemas en diferentes ámbitos, desde la biología y la ingeniería hasta la sociología y la psicología.

Además, determinó ciertas fuerzas que afectan a las organizaciones partiendo desde un ambiente exterior y los factores más relevantes de la organización: los subsistemas. Todos los procedimientos pertenecen de un todo establecido como entidades económicas, sociales y tecnológicas. Los sistemas abiertos reponen energía y compensan las pérdidas, esta noción puede aplicarse a todo tipo de organizaciones.

Igualmente, Griffin et al. (2020) manifestó que la Teoría de la Contingencia Joan Woodward detalla que disponen de discrepancias relevantes en la manera en que se llevan a cabo estos criterios, lo que dificulta descubrir los factores posteriores de estas distinciones en la clase en que influyen las organizaciones. Afirma que, cuando tomamos decisiones sobre cómo gestionar, el éxito de estas decisiones depende de la existencia de factores de contingencia que determinan lo que la organización debe realizar.

Respecto a las bases conceptuales que sustenta al CO, Chiavenato (2017) definió que es un estudio relacionado a los individuos y los grupos que la integran y funcionan dentro de una organización. Analiza los efectos de los elementos ambientales y sociales que influyen en la manera de laborar de los subordinados dentro de su lugar de trabajo. Asimismo, para Werther y Keith (2018) el compromiso organizacional es un área de estudio que se basa en indagar los efectos que tienen las personas, grupos y estructura en la manera de comportarse sobre una organización, cuyo fin es emplear los conocimientos obtenidos para mejorarla eficazmente.

Adicionalmente, Alles (2018) sostuvo que el compromiso organizacional estudia la manera en cómo los individuos y grupo que integran una organización se relacionan e interactúan unos con otros, buscando cuáles son los métodos y prácticas internas que repercuten en su efectividad para formar un trabajo en conjunto que sea sólido.

Álvarez (2018) mencionó que la remuneración que recibe un trabajador es un factor determinante en su compromiso organizacional. Si el salario es insuficiente o no se ajusta a sus necesidades, el trabajador puede sentirse insatisfecho y frustrado, lo que puede reducir su compromiso con la organización. Por otro lado, un salario justo y adecuado puede aumentar la satisfacción del trabajador con su empleo y su compromiso con la organización. Por otro lado, Domínguez (2018) argumentó que la cultura laboral tiene una repercusión considerable en el CO del personal. Una cultura

laboral positiva puede ayudar a fomentar el apego de los empleados en la organización y mejorar su rendimiento, mientras que una cultura laboral negativa puede disminuirlo.

Por lo tanto, es necesario examinar las dimensiones del compromiso organizacional, puesto que, componen de tres dimensiones: Macro perspectiva, perspectiva intermedia y micro perspectiva. La dimensión macro perspectiva, se refiere al compromiso del sistema organizativo en su conjunto. esto se llama compromiso de macroorganismo y se refiere al estudio del compromiso de organizaciones enteras. La dimensión perspectiva intermedia, es el vínculo entre las otras dos perspectivas de compromiso organizacional, siendo el compromiso de los colaboradores que trabajan en grupos. Se basa en la investigación grupal, el empoderamiento y dinámicos grupales. La dimensión micro perspectiva, se centra en las discrepancias personales, el temperamento, la percepción, la motivación y la satisfacción laboral de cada trabajo por medio de orientaciones psicológicas. Se centra cómo la productividad de las personas mejora según sus habilidades y cómo se sienten su trabajo (Chiavenato, 2017)

Referente a las características del compromiso organizacional, está orientada a efectuar con las proyecciones de la organización, determinar niveles de análisis, servir como herramienta humana, satisfacer las necesidades de los integrantes y tener un enfoque de sistema total (Coronado et al., 2020).

En cuanto a la importancia del compromiso organizacional, radica en que un buen estudio sobre el compromiso de los empleados en base a sus relaciones sociales permitirá a la dirección de la empresa anticiparse a ciertas circunstancias y evitar ser desestabilizada (Morejón, 2018)

Respecto a las teorías relacionadas a la variable compromiso laboral, según López et al. (2020) explicaron que el Modelo de dos dimensiones elaborado por Cohen en 2007, afirma que la relación de apego de un

trabajador se deriva de la forma en que percibe una persona sobre el intercambio tangible entre la remuneración y beneficios que recibe por su trabajo. La Teoría de la Acción Razonada de Fishbein, desarrollada en 1980, es un modelo para tomar buenas decisiones de forma racional que sostiene que el modo de actuar es el reflejo de un análisis racional y juicioso. La Teoría de Reducción de la Incertidumbre de Berger y Calabrese explica que si se tienen más alternativas percibidas podría generar una sensación de aumentar la incertidumbre y un estímulo más elevado a fin de poder reducirlo. Las personas que trabajan en equipo realizan juicios tanto sobre el comportamiento de los demás como sobre su propio compromiso, con el objetivo de reducir la incertidumbre en sus decisiones.

En relación a las bases teóricas del compromiso laboral, Rodríguez et al. (2017) lo definieron como el grado de comprometer a los trabajadores de una organización a participar y ser parte de ellos a través del esfuerzo y tiempo que le dedica un trabajador y que se expresa mediante su satisfacción, preocupación y realización dentro de su lugar de trabajo el cual menciona que es un estado psicológico que determina el vínculo entre un empleado y su organización, del cual surgen las consecuencias de la decisión de permanecer o dejar la organización.

Asimismo, Sánchez (2022) manifiesta que el compromiso laboral se conceptualiza como la manera donde los subordinados sienten un sentido de lealtad hacia sus empleadores. Su estudio ayuda a predecir indicadores desempeño (ausentismo, intención de rotación) reacciones de los empleados al trabajo y el bienestar laboral. De igual manera, Bar-haim (2019) el compromiso organizacional puede ser visto desde un punto de vista psicológico vinculado al apego de un integrante de la organización. Cumple un rol significativo en la determinación de si un trabajador se quedará y trabajará constantemente en alcanzar los objetivos de la organización sin limitarse esfuerzo y minimizando las quejas que pueda tener.

Para Imamoglu et al. (2019) existen diferentes elementos que inciden al compromiso organizacional sobre un trabajador. Entre los más resaltantes tenemos la satisfacción laboral, debido a que cuando los empleados se sienten bien con su trabajo, existe un mayor índice que desarrollen una conexión más fuerte con su institución. También, brinda un mayor apoyo gerencial, puesto que más apoyo y cohesión se recibe ayuda que aumente el compromiso laboral.

En cuanto a la importancia del compromiso, hace posible la comprensión respecto a las actitudes y enfocar el rendimiento de los colaboradores, de igual manera, la cultura favorece a incentivar buenas actitudes laborales entre los integrantes de un equipo de trabajo donde haya un clima organizacional respetable y amigable (Yáñez et al., 2018).

Las dimensiones del compromiso organizacional se componen en tres: La dimensión compromiso afectivo, es el vínculo generado por las emociones entre colaboradores y su institución laboral, en otras palabras, que tanto un trabajador puede identificarse con su trabajo y esté dispuesto a cumplir con las expectativas de la organización. Dimensión compromiso de continuidad, impulso de un colaborador a permanecer en su puesto de trabajo, que se atribuye a su tiempo y esfuerzo, también como la remuneración y otros beneficios que pueda recibir por ser parte de la empresa. La dimensión compromiso normativo, es el compromiso y conducta de los individuos que permanecen a una organización y estas se fundamentan en normativas sociales y esquemas de compromiso como la obediencia, formalidad y sacrificio laboral (Rodríguez et al., 2017).

Iniciando con la variable desempeño laboral y en relación a sus teorías relacionadas, la Teoría de la Equidad propuesta por John S. Adamas en 1960, es una teoría del desempeño y la toma de decisiones donde los sujetos buscan equilibrio y justicia en sus relaciones interpersonales. Según esta teoría, las personas comparan constantemente sus propias recompensas y costos con los de otras personas, y buscan ajustar sus propias recompensas

para que sean más equitativas en relación con las de otras personas (Palomino, 2018). En cambio, Víctor Vroom (mencionado en Vázquez, 2017) formuló la teoría de las expectativas, que establece que una persona suele comportarse de cierta manera o bajo circunstancias, considerando las recompensas o resultados que obtiene en la empresa después de haber realizado efectivamente las acciones o tareas que se le exigen.

En cuanto a las bases conceptuales de la variable desempeño laboral, Robbins y Coulter (2018) lo definen como la forma y actitud que muestra un empleado hacia sus actividades laborales a fin de alcanzar las proyecciones de la organización que se enfoca en el perfeccionamiento de habilidades con el motivo de efectuarlas de manera efectiva. Asimismo, Mora y Mariscal (2019) enfatizaron que el desempeño laboral se manifiesta en el compromiso real de los empleados; incluyendo la formación profesional y técnica, que incide en el trato de los empleados a los usuarios de los servicios y/o instalaciones de la empresa. Vallejo y Pérez (2017) añadieron que la intención básica de la examinación del desempeño es el siguiente: calcular las condiciones del potencial humano, es decir, determinar su uso completo, crear oportunidades de desarrollo y condiciones para la cooperación efectiva de los empleados, sin ignorar las previsiones ofrecidas para, por un lado, los objetivos personales.

Mientras, Pernía y Carrera (2017) expusieron al desempeño laboral como una forma de gran medida que incide en las expectativas laborales de un empleado, su actitud hacia la conformidad y su deseo de armonía en el trabajo. Por lo tanto, el desempeño está relacionado con las habilidades y el conocimiento que respaldan las acciones de los empleados para mejorar las metas de la organización. En ese contexto, Tarqui y Quintana (2019) aseveraron que es más bien la consecuencia del sentido de responsabilidad y satisfacción que muestran los empleados de la empresa, cuyo potencial puede ser aprovechado de acuerdo a las características laborales, formación académica y la influencia de la organización en aspectos motivadores (salario, beneficios, reconocimientos, ambiente, etc.). Al mismo tiempo, Montoya

(2021) refiere que la eficiencia juega un papel importante porque es una medida de la capacidad organizacional y se puede medir de diferentes formas y en diferentes niveles de análisis. Se puede hablar del desempeño de los empleados, así como del desempeño de las unidades organizacionales o de toda la empresa. Asimismo, para mejorar los resultados laborales, es importante considerar el bienestar en el trabajo, puesto que tiene múltiples efectos positivos en la productividad, el desempeño y la lealtad de los empleados, aumentando así la competitividad de la empresa.

Gabini (2018) aseguró que la motivación es factor esencial para el fortalecimiento del desempeño laboral, explica que es una fuerza interna que impulsa a una persona a tomar acciones para alcanzar un objetivo. Si una persona está altamente motivada en su trabajo, es más probable que ponga más esfuerzo y dedicación en sus tareas, lo que a su vez puede mejorar su rendimiento y productividad. Además, la motivación puede ayudar a los individuos a sentirse mayor satisfechos y comprometidos con su oficio laboral, lo que puede llevar a una mayor satisfacción laboral y menos tasa de rotación de personal. Por lo tanto, fomentar la motivación en el lugar de trabajo puede ser beneficioso tanto para los empleados como para la empresa en general.

Robbins y Coulter (2018) respecto al desempeño laboral, éste, se componen de tres dimensiones: La dimensión rendimiento en las tareas: es un compromiso efectivo de realizar las tareas asignadas al personal para alcanzar las metas esperadas por la dirección de la organización, los trabajadores deben buscar cumplir en lo mayor posible las tareas encomendadas. La dimensión capacidad laboral: abarca las experiencias y habilidades que un trabajador posee, además, esta se mejora por medio de la capacitación y actualización que permite potencializar los talentos del empleado. La dimensión civismo: Son las normas y reglamentos que dictan cómo las personas deben comportarse y convivir en una organización para lograr la armonía y, lo que es más importante, fortalecer las prácticas de valores y la cultura organizacional.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Se eligió por ser básica en cuanto al tipo de investigación. Según Escobar et al. (2017) se le conoce también como investigación fundamental o pura cuyo fin es recopilar información para explicar los fenómenos de una realidad problemática, pero sin abarcar soluciones prácticas.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Se planteó como no experimental-transversal. En palabras de Garay et al. (2021) un estudio no experimental es útil para describir y medir fenómenos en un entorno natural, y para hacer inferencias sobre las asociaciones sobre variables.

Asimismo, el alcance fue principalmente correlacional. De acuerdo Hernández et al. (2018) la correlación se mide mediante coeficiente de correlación, que varía entre -1 y 1, reflejando el grado en que las dos variables se relacionan.

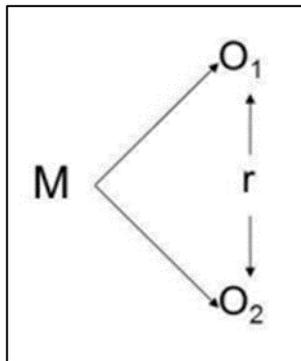


Figura 1. Esquema del diseño de investigación (Sánchez et al., 2018).

Cada valor significa:

M: personal de salud

O1: compromiso organizacional

O2: desempeño laboral

r: relación entre variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1: compromiso organizacional.

- Definición conceptual: Nivel de compromiso de los colaboradores en una organización para participar y ser parte de ellos a través del esfuerzo y tiempo que le dedica un trabajador y que se expresa mediante su satisfacción, preocupación y realización dentro de su lugar de trabajo. (Rodríguez et al., 2017).
- Definición operacional: Evaluar el conocimiento respecto al compromiso organizacional mediante un cuestionario considerando las dimensiones macro perspectiva, perspectiva intermedia y micro perspectiva.

Variable 2: desempeño laboral.

- Definición conceptual: El desempeño laboral es la forma y actitud que muestra un empleado hacia sus funciones laboral para alcanzar los objetivos de la organización que se basa en el desarrollo de habilidades para efectuarlas de manera efectiva (Robbins & Coulter, 2018).
- Definición operacional: Examinar el conocimiento respecto al desempeño laboral mediante un cuestionario considerando las dimensiones rendimiento en las tareas, capacidad laboral y civismo.

(La operacionalización se encuentra alojado en el Anexo 01).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Está representada por 135 trabajadores de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas. Para Strauss y Corbin (2017) una población alude al conjunto de individuos, objetos u eventos que tienen ciertas características y resultan de interés para el investigador.

Teniendo los criterios de inclusión, se tuvo en cuenta al personal técnico, licenciados y maestros del EE.SS. Asimismo, en los criterios de exclusión, al personal de salud que no se encuentra contratado por el establecimiento de salud y que tampoco quise formar parte de la investigación.

### **3.3.2 Muestra**

Se consideró al total de trabajadores de salud, no se hizo necesario calcular algún tipo de muestreo. Merino y Pintado (2018) la muestra es importante en la investigación ya que accede a obtener resultados precisos y confiables con una cantidad razonable de esfuerzo y costo.

### **3.3.3 Muestreo**

La técnica estadística empleada fue el muestreo probabilístico, aleatorio simple. Barrero (2022) explica que el muestreo es un procedimiento para elegir una muestra de una población cuyo objetivo es efectuar un estudio científico. Asimismo, existen diversos tipos muestreos, entre los principales el aleatorio simple y el estratificado.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica empleada es la encuesta. Hernández y Duana (2020) argumentan que una encuesta suele tener un alto grado de generalización, ya que se estudia a toda la población.

El instrumento empleado es el cuestionario. Sucasaire (2021) indicó que un cuestionario es un conjunto de preguntas que se le presentan a un sujeto o a un pequeño grupo de personas a fin de recolectar información sobre un tema específico, suele ser más detallado y profundo que una encuesta, y suele tener un enfoque más específico y menos generalizado.

Los instrumentos tuvieron en consideración el proceso de validez mediante un juicio de tres especialistas en la materia, los cuales coincidieron que los cuestionarios se encuentran en el estado de ser aplicables. La validación es un proceso de filtración de los instrumentos de un estudio, los cuales ponen a disposición de especialistas en la disciplina de investigación para que puedan considerar si las preguntas de los formularios son pertinentes al tema de indagación (Huaire et al., 2022).

Para saber si los instrumentos son confiables, se realizó un plan piloto que contó con 20 participantes de la muestra. Los resultados de fiabilidad encontraron un valor de Alfa de Cronbach en los cuestionarios de la variable CO igual a 0,913 y la variable desempeño laboral igual a 0,895. De acuerdo a la clasificación de este coeficiente, ambos se determinan como excelentes.

### **3.5. Procedimientos**

Durante el diseño del estudio, se desarrolló una matriz operativa para cada variable para desarrollar herramientas adecuadas a la caracterización de la población y los fines investigativos que pudieran demostrar validez y confiabilidad de los instrumentos propuestos. Luego se administró un cuestionario a los trabajadores de salud de un hospital público en Chachapoyas, para lo cual se creó un formulario virtual con preguntas correspondientes a ambas variables; los enlaces del formulario se enviaron a los respectivos correos electrónicos de los encuestados. Después de haber respondido, el mismo sistema registrará los resultados. Después de que los instrumentos se aplicaron a la muestra de estudio, se organizaron y tabularon para su posterior ingreso en el software SPSS versión 25, y se plasmaron en tablas y gráficos para mostrar los resultados y facilitar la descripción.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La información recopilada expresada en datos numéricos por los formularios se descargó y procesó en el programa estadístico SPSS v25. En este programa se ejecutó primero el análisis descriptivo para darles el nivel de percepción de los profesionales de salud sobre las variables y dimensiones dispuestas; el cual se expresó en frecuencias y porcentajes, luego de ello se aplicó la prueba normalidad para conocer si los datos tienen o no una distribución normal. Por último, se hizo el análisis inferencial para contrastar las hipótesis seleccionadas a través del estadístico correlacional de Spearman. Los resultados obtenidos de esta serie de análisis se expresaron por medio de tablas y figuras para un mejor entendimiento.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se cumplieron con los principios éticos del Código de Ética de la Universidad César Vallejo. La bibliografía se basa en fuentes confiables como libros, artículos y revistas electrónicas, y se cita adecuadamente a los autores de las ideas utilizadas. Los encuestados han sido tratados con anonimato y se ha seguido la normativa del manual APA 7 en la preparación de la tesis. Además, la investigación demuestra su originalidad, ya que el porcentaje de similitud con otros trabajos es menor al 25% según el programa Turnitin.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.*

			Compromiso organizacional	Desempeño Laboral
Técnicos (as)	Rho de Spearman	Compromiso organizacional	1,000	,535**
			.	,000
			95	95
	Desempeño Laboral		,535**	1,000
			,000	.
			95	95
Titulados	Rho de Spearman	Compromiso organizacional	1,000	,489**
			.	,000
			40	40
	Desempeño Laboral		,489**	1,000
			,000	.
			40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: En los análisis realizados, se observa que hubo relación significativa entre el CO y el desempeño laboral entre los titulados/ técnicos de salud. Asimismo, se obtuvo una correlación positiva moderada entre ambos análisis.

**Tabla 2***Caracterización del personal de salud*

Características	Técnicos		Titulados	
	fi	hi%	fi	hi%
Edad	20 - 30	24 25,3	20 – 30	5 12,5
	31 - 40	21 22,1	31 – 40	17 42,5
	41 - 50	36 37,9	41 – 50	13 32,5
	51 - 60	14 14,7	51 – 60	5 12,5
Sexo	Masculino	56 58,9	Masculino	14 35,0
	Femenino	39 41,1	Femenino	26 65,0
Estado civil	Soltero (a)	20 21,1	Soltero (a)	7 17,5
	Conviviente	31 32,6	Conviviente	11 27,5
	Casado (a)	21 22,1	Casado (a)	12 30,0
	Divorciado (a)	23 24,2	Divorciado (a)	10 25,0
	Menor a 1 año	29 30,5	Menor a 1 año	11 27,5
Tiempo de servicio	De 1 a 3 años	34 35,8	De 1 a 3 años	17 42,5
	Más de 5 años	32 33,7	Más de 5 años	12 30,0
Grado académico	Técnico (a)	95 100,0	Licenciado (a)	24 60,0
			Maestra (o)	16 40,0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* En correspondencia a las características de los técnicos, la mayoría se encuentra en un rango de edad de 41 a 50 años; en cuanto al sexo, la mayoría son varones (58,9%) y el resto mujeres (41,1%); referente al estado civil el 32.6% fueron convivientes, 24.2% divorciados; según el tiempo de servicio el 35.8% tenían de 1

a 3 años, el 33.7% eran de más de 5 años, y el 30,5% pertenece a menor a 1 año; respecto al grado académico el 100.0% son técnicos; en cuanto a los titulados, la mayoría se ubica entre 31 a 40 años; respecto al sexo, el 65% son mujeres y el 35% varones; respecto a su estado civil el 30,0% fueron casados, 27,5% convivientes; respecto al tiempo de servicio el 42,5% tuvieron de 1 a 3 años, 30,0% con más de 5 años y por último, en el grado académico el 60,0% ha culminado estudios de licenciatura, mientras que el resto poseen un posgrado.

**Tabla 3**

*Nivel de compromiso organizacional según la profesión y años de servicio*

		Compromiso organizacional			Total
		Malo	Regular	Bueno	
<b>Técnicos</b>	Menor a 1 año	7 7,4%	22 23,2%	0 0,0%	29 30,5%
	De 1 a 3 años	10 10,5%	24 25,3%	0 0,0%	34 35,8%
	Más de 5 años	5 5,3%	26 27,4%	1 1,1%	32 33,7%
	<b>Total</b>	22 23,2%	72 75,8%	1 1,1%	95 100,0%
	Menor a 1 año	8 20,0%	3 7,5%		11 27,5%
<b>Titulados</b>	De 1 a 3 años	9 22,5%	8 20,0%		17 42,5%
	Más de 5 años	6 15,0%	6 15,0%		12 30,0%
	<b>Total</b>	23 57,5%	17 42,5%		40 100,0%

*Nota.* En la tabla 3, se observa que el 26,0% evidenció un nivel regular de CO con un tiempo de servicio de más de 5 años. Ahora, en los titulados se observó que el 22,5% lleva entre 1 a 3 años de servicios percibe un nivel malo en el compromiso organizacional.

**Tabla 4**

*Nivel del compromiso organizacional en su dimensión macro perspectiva según la profesión y años de servicio*

		Macro perspectiva			Total
		Malo	Regular	Bueno	
<b>Técnicos</b>	Menor a 1 año	10 10,5%	19 20,0%	0 0,0%	29 30,5%
	De 1 a 3 años	9 9,5%	25 26,3%	0 0,0%	34 35,8%
	Más de 5 años	6 6,3%	25 26,3%	1 1,1%	32 33,7%
	<b>Total</b>	25 26,3%	69 72,6%	1 1,1%	95 100,0%
<b>Titulados</b>	Menor a 1 año	8 20,0%	3 7,5%		11 27,5%
	De 1 a 3 años	9 22,5%	8 20,0%		17 42,5%
	Más de 5 años	6 15,0%	6 15,0%		12 30,0%
<b>Total</b>	23 57,5%	17 42,5%		40 100,0%	

*Nota.* Según la profesión y años de servicio de los técnicos de salud el 26,3% evidenció nivel regular de macro perspectiva con un tiempo de servicio de más de 5 años y de 1 a 3 años. Referente a los titulados, dado que el 22,5% en tiempo de servicio represento quienes tuvieron más de 1 a 3 años a nivel malo de macro perspectiva.

**Tabla 5**

*Nivel del compromiso organizacional en su dimensión perspectiva intermedia según la profesión y años de servicio*

		Perspectiva intermedia			Total
		Malo	Regular	Bueno	
<b>Técnicos</b>	Menor a 1 año	10 10,5%	19 20,0%	0 0,0%	29 30,5%
	De 1 a 3 años	10 10,5%	24 25,3%	0 0,0%	34 35,8%
	Más de 5 años	9 9,5%	22 23,2%	1 1,1%	32 33,7%
	Total	29 30,5%	65 68,4%	1 1,1%	95 100,0%
<b>Titulados</b>	Menor a 1 año	8 20,0%	3 7,5%		11 27,5%
	De 1 a 3 años	9 22,5%	8 20,0%		17 42,5%
	Más de 5 años	6 15,0%	6 15,0%		12 30,0%
	<b>Total</b>	23 57,5%	17 42,5%		40 100,0%

*Nota.* De acuerdo a la profesión y años de servicio de los técnicos, el 25,3% mostró un nivel regular de perspectiva intermedia con un tiempo de servicio de 1 a 3 años. En comparación a los titulados, el 22,5% en tiempo de servicio represento quienes tuvieron más de 5 años y a un nivel malo de perspectiva intermedia.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los procedimientos efectuados, se determinó que existe una relación entre el CO y el desempeño laboral en el personal técnico, asimismo, se determinó que existe una relación entre el CO y el desempeño laboral en el personal titulado de enfermería. Por otro lado, se halló que el grado de la variable CO según la profesión y años de servicio en el personal técnico de enfermería, el 26,0% evidencio nivel regular de compromiso organizacional con un tiempo de servicio de más de 5 años. Mientras que, en los titulados, el 22.5% en tiempo de servicio represento quienes tuvieron más 1 a 3 años y a un nivel malo de compromiso organizacional.

Los resultados anteriores guardan relación con Herdoiza (2020), ya que encontró que el CO se asocia con el desempeño laboral del cuerpo de enfermería, puesto que los resultados de la encuesta muestran que el personal de enfermería en general cumple adecuadamente con sus tareas y se siente comprometido con la institución. Sin embargo, una gran parte del personal no se siente satisfecha con su salario y no recibe otros beneficios como bonos o incentivos. Además, el jefe no parece establecer un ambiente de confianza y comunicación en el lugar de trabajo.

De lo encontrado anteriormente, se evidencia que un salario bajo puede afectar el compromiso organizacional de una persona de varias maneras. En primer lugar, un salario bajo puede provocar insatisfacción y frustración en el trabajador, lo que puede reducir su motivación y compromiso con la organización. En segundo lugar, un salario bajo puede impedir que el trabajador cubra sus necesidades básicas y se sienta económicamente seguro, lo que puede afectar su bienestar y su capacidad para enfocarse en su trabajo. Por último, un salario bajo puede hacer que el trabajador busque oportunidades laborales mejor remuneradas, lo que puede aumentar la rotación de personal y reducir la estabilidad y el compromiso en la organización.

El comentario anterior lo respalda Álvarez (2018), ya que sostuvo que el compromiso organizacional también se determina por la remuneración que recibe un trabajador, puesto que, en el trabajo, el grado de satisfacción del empleado con su empleo y su salario se consideran indicadores importantes de su bienestar y su compromiso con la organización.

Asimismo, los resultados de los objetivos generales concuerdan con Velásquez (2021), puesto que identificó los elementos motivacionales que se asocian con el desempeño de los trabajadores de un EE. SS, donde obtuvo que el 50,0% del personal mencionó que los jefes tienden a compartir con sus trabajadores los resultados obtenidos, un 31% aseveró que aquello sucede de forma parcial, un 16% dijo que no sucede y el 3% se abstiene. Por último, que el reconocimiento y la recompensa por el buen desempeño pueden ser una motivación para mejorar el rendimiento laboral.

Se deduce que el compromiso organizacional es un estado personal que impulsa a las personas a trabajar en favor de las metas de la organización. Sin embargo, el nivel de esfuerzo y dedicación que cada individuo pone en su trabajo puede variar en función de sus propios intereses y de la intensidad de su comportamiento. En este sentido, es significativo resaltar que uno de los factores clave del éxito empresarial es el rendimiento y el compromiso de sus miembros, ya que esto puede estimular que se alcancen las metas.

Lo mencionado anteriormente, concuerda con la definición de Chiavenato (2017) que mencionó que el compromiso organizacional es un concepto que se refiere al vínculo que existe entre los individuos y los grupos que integrantes de un equipo laboral. Se trata de un estudio que examina los factores sociales y ambientales que afectan el comportamiento y el desempeño laboral de los trabajadores en su lugar de trabajo.

Por otro lado, se discrepa con la conclusión de Caballero (2018), ya que afirmó que la satisfacción laboral no relaciona con el CO de los colaboradores, ya que obtuvo una correlación negativa entre variables. Esto

se debería a que la satisfacción laboral no es la misma en un ambiente que se desarrolla en algún centro de salud (como una posta, hospital, clínica, etc.) que en una universidad, puesto que en este último las condiciones laborales, ya sea privada o pública, mantienen una demanda que se acopla, mientras que, en el sector salud, existe diversos casos donde los establecimientos de salud no se dan abastos por diversos factores, lo cual hace difícil la tarea de un trabajador de la salud, por ende, lo haría sentir menos identificado con su institución por las condiciones en las que se encuentra.

Werther y Keith (2018) tienen una postura similar al comentario anterior, ya que argumentaron que el compromiso organizacional es un campo de estudio que se centra en investigar cómo las personas, grupos y estructuras influyen en el comportamiento y el desempeño de una organización. Y que, su objetivo es utilizar los conocimientos adquiridos para optimizar la eficiencia y la utilidad de la organización.

A su vez, la investigación de Malpica (2019) es similar a los resultados planteados del primer objetivo, ya que determinó los elementos que más se asocian al CO del personal de una ONG. Entre sus resultados reflejaron un alto porcentaje de compromiso organizacional, indicando que los colaboradores tenían una conexión emocional con la organización, mensaje que pudo ser reforzado con entrevistas a los gerentes regionales de la organización a través de entrevistas a los jefes de área de esta organización.

Se demuestra que el CO no solo es una variable que se encuentra conectada las emociones dentro de los establecimientos de salud, ya que las empresas de eventos sociales también reflejan que un vínculo emocional puede establecer que un empleado realmente sienta un apego e identificación a la institución a la cual trabaja y/o representa. Esa misma línea, la conceptualización de Alles (2018) lo planteó de forma similar, al explicar que el compromiso organizacional es un área de estudio que se centra en la manera en que los individuos y grupos que forman parte de una empresa se relacionan e interactúan entre sí. La investigación en esta área busca

identificar las prácticas y métodos internos que contribuyen a un trabajo en conjunto sólido y efectivo, donde se optimicen los recursos y el tiempo disponible.

Asimismo, los resultados de Ramos (2017) fueron similares al establecer que la cultura laboral se asocia con el CO en los trabajadores de unidad educativa de la ciudad de Riobamba, puesto que encontró el 92,3% de los encuestados reportaron niveles bajos de conflicto, mientras que el 7,7% reportaron niveles moderados de conflicto; además, el 5,5% tuvo compromiso organizacional bajo, el 67,0% medio y el 27,5% alto, esto concluye que ambas variables se relacionan en valor de Rho resultante a 0,639, y un p-valor inferior a 0,01. Por lo tanto, cuando una organización tiene una cultura fuerte y positiva, los empleados suelen sentirse más identificados con los valores y la misión de la empresa, lo que aumenta su compromiso con la organización.

Se evidencia que en un contexto diferente; como es en unidad educativa en el caso anterior, el compromiso organizacional es susceptible a la cultura laboral. Esto se debería a que la cultura laboral es un factor importante en la formación del compromiso organizacional de los subordinados. Una cultura laboral positiva puede ayudar a fomentar el compromiso de los colaboradores hacia la empresa, lo que a su vez puede mejorar su rendimiento y su lealtad hacia la organización. Por otro lado, una cultura laboral negativa puede disminuir el compromiso de los subordinados y dificultar el desempeño armonioso en el equipo. Por lo tanto, es importante que las empresas se enfoquen en crear una cultura laboral positiva para promover el compromiso organizacional entre sus empleados. Lo anterior guarda respaldo con Domínguez (2018), ya que justamente denomina que la cultura laboral es un factor determinante en el compromiso que aborda a los empleados. Una cultura laboral positiva puede ayudar a impulsar el compromiso y mejorar el rendimiento de los empleados, mientras que una cultura laboral negativa puede debilitarlo.

Por otro lado, no llegó encontrar semejanza con los resultados González (2022), puesto que determinó que la calidad de atención no se

asocia con el CO en trabajadores del centro de salud, ya que obtuvo un valor correlacional equivalente a 0,264 y un nivel de Sig. de p-valor =0.095. Se podría deducir que la calidad de atención es un factor externo; que mayormente, se mide por medio de los pacientes o usuarios para calificar que tan satisfechos se pueden sentir con el servicio de salud brindado, por otro lado, el compromiso organizacional es una variable que analiza los niveles internos de una organización, por consiguiente, el autor mencionado anteriormente no encontró una relación significativamente entre sus variables.

Asimismo, Hay varias razones por las que la calidad de atención no necesariamente está relacionada con el compromiso organizacional. Algunas posibles razones incluyen que la calidad de atención puede depender de factores externos a la organización, como la capacitación y habilidades del personal de atención al cliente, la calidad de los productos o servicios ofrecidos, y la satisfacción del cliente con su experiencia en general. El compromiso organizacional, por otro lado, se refiere a la lealtad y dedicación de los empleados a la organización y sus valores. Asimismo, la calidad de atención y el compromiso organizacional pueden ser medidos de forma diferente. La calidad de atención se puede evaluar a través de encuestas de satisfacción del cliente, mientras que el compromiso organizacional se puede medir a través de encuestas a los empleados o mediante el análisis de indicadores como la rotación de personal y la ausencia laboral.

A su vez, Tuesta (2022) encontró unos resultados equivalentes al establecer que el clima ético se relaciona con CO en un hospital, ya que en sus resultados principales evidenciaron una asociación entre el clima ético con el CO (sig.< 0,05). Concluyó que los empleados manifestarán un mejor compromiso con su institución a medida que haya un clima de aptitudes éticas apropiado. Esto se debería a que un clima ético en una organización puede influir en el nivel de compromiso de sus empleados. Un clima ético positivo puede contribuir a que los empleados se sientan valorados y respetados en su lugar de trabajo, lo que a su vez puede aumentar su lealtad y dedicación a la organización.

Se deduce un clima ético negativo puede provocar descontento y desmotivación entre los empleados, lo que puede disminuir su compromiso organizacional. Por ejemplo, si una organización tolera comportamientos inapropiados o injustos, los empleados pueden perder el compañerismo entre ellos y en sus líderes, lo que puede afectar su compromiso y su voluntad de trabajar a fin de asegurar con la misión de la asociación. En resumen, el clima ético puede ser un elemento sustancial al determinar el nivel de compromiso organizacional de los empleados.

Leiva (2022) tuvo unos resultados equivalentes ya que determinó una correlación positiva moderada entre el CO y el desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad, debido a que obtuvo una significativa de  $R=0.513$ ; y un  $p\text{-valor}<0,05$ . Esto se debería a que el El desempeño laboral y el compromiso laboral están estrechamente relacionados. El desempeño laboral alude a la eficiencia y eficacia con la que un empleado realiza su trabajo y cumple con sus responsabilidades. El compromiso laboral, por otro lado, se refiere a la lealtad y dedicación que un empleado siente hacia su trabajo y su organización.

Se desprende que un empleado con altos niveles de compromiso laboral es más propenso a realizar su trabajo de forma eficiente y eficaz, ya que se siente comprometido con los objetivos de la organización y está dispuesto a hacer el esfuerzo necesario para lograrlos. De igual forma, cuando una empresa proporciona oportunidades de desarrollo y crecimiento a sus empleados, éstos suelen sentirse más comprometidos y comprometidos con la empresa.

En ese sentido Robbins y Coulter (2018) tuvieron una posición similar al comentario anterior, ya que para ellos el desempeño laboral es la forma en la que un empleado realiza su trabajo y cumple con sus responsabilidades en la organización, con la meta de apoyar al trabajo íntegro de la organización. Este desempeño laboral se basa en el desarrollo de habilidades y en la actitud

del empleado hacia sus funciones laborales, y se considera efectivo cuando el empleado es capaz de realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.

Nava (2022) también tuvo resultados similares porque determinó que el compromiso organizacional se asocia con el desempeño laboral de los de los trabajadores de un Instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú, ya que en sus resultados se encontró un Rho equivalente 0,696 exponiendo una correlación positiva media, además un p menor a 0,05. Se demuestra que un empleado con alta dedicación a su trabajo y a la organización es más propenso a tener un desempeño laboral superior, ya que está dispuesto a hacer el esfuerzo necesario para cumplir con sus responsabilidades y que la el equipo de trabajo puede mantener un ritmo adecuado en el funcionamiento laboral.

Se evidencia que, dentro del compromiso organizacional, cuando una empresa tiene una cultura fuerte y positiva, los empleados suelen sentirse más identificados y comprometidos con ella. Asimismo, una comunicación abierta y transparente ayuda a los empleados a entender los objetivos y metas de la empresa, lo que aumenta su sentido de pertenencia y compromiso. A su vez, cuando una empresa promueve un ambiente inclusivo y diverso, los empleados se sienten más valorados y aceptados, lo que aumenta su identificación y pertenencia con la empresa. Y, la retroalimentación regular y constructiva ayuda a los empleados a sentir que su trabajo es valorado y que están contribuyendo al éxito de la empresa, lo que aumenta su identificación y pertenencia, acompañado del reconocimiento público y privado de las contribuciones de los empleados, y el agradecimiento por el trabajo realizado, contribuye a que se sientan más identificados y comprometidos con la empresa. Finalmente, las limitaciones de la presente investigación fue principalmente el tiempo para poder recolectar los datos de los instrumentos, asimismo, el tiempo que tomó el hospital para revisar y aprobar el documento para realizar el estudio. Asimismo, se encontró una limitación para realizar el análisis de los resultados, ya que no contaba con experiencia en el dominio del software IBM SPSS v.25, puesto que colocar un dato equivocado, repercutiría en todo el resultado.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre el CO y el DL en el personal técnico, interpretándose como una correlación positiva moderada y para los titulados se encontró un resultado equivalente a 0,489 y una significancia menor a 0,05 ( $p\text{-valor}=0,000$ ).
2. Se caracterizó al personal de salud técnico, donde el 37.9% de ellos están entre el 41 a 50; el 58.9% son masculinos; el 32.6% son convivientes, el 35.8% tenían de 1 a 3 años de tiempo de servicio y con el personal titulado el 42.5% están entre 31 a 40 años; el 65% son de sexo femenino, el 30% eran casados; 42.5% tuvieron de 1 a 3 años de servicio; el 60.0% son licenciados y 40.0% tienen maestría.
3. Existe relación significativa entre el CO según la profesión y años de servicio del personal; ya que, el 27.4% evidencio nivel regular de compromiso organizacional con un tiempo de servicio de más de 5 años. En cuanto a los titulados, el 22.5% en tiempo de servicio representó quienes tuvieron más 1 a 3 años y a un nivel malo de CO.
4. Que existe relación significativa entre el desempeño laboral según la profesión y años de servicio, ya que, el 31.6% evidenció un nivel alto de desempeño laboral con un tiempo de servicio de 1 a 3 años. En cuanto a los titulados, el 32.5% cuenta con el mismo tiempo de servicio y nivel alto.
5. Según la profesión y años de servicio, presentan un nivel medio en 29,5% de los técnicos, además el nivel alto en 32.5% de 1 a 3 años en ambos. En la capacidad laboral, el nivel alto de 32,6% y 30,0% de los técnicos y titulados respectivamente. En el civismo, el nivel alto de 30,5% y 27,5% de los técnicos y titulados respectivamente.
6. Se encontró una correlación positiva alta entre las dimensiones rendimiento en las tareas, macro perspectiva y micro perspectiva; sin embargo, con las demás dimensiones como perspectiva intermedia tuvo una correlación positiva moderada. Además, se encontró una correlación positiva moderada entre capacidad laboral y macro perspectiva, con perspectiva intermedia y micro perspectiva. Por último, se encontró una correlación positiva moderada entre civismo y macro perspectiva; igualmente con perspectiva intermedia y micro perspectiva.

## VII. RECOMENDACIONES

1. A la junta directiva del hospital fomentar una CO positivo, promoviendo un ambiente de trabajo agradable, respetuoso y colaborativo, y promover la comunicación y el diálogo entre los empleados y los líderes de la organización.
2. A la junta directiva ofrecer oportunidades de desarrollo profesional a los empleados: esto puede incluir programas de capacitación, oportunidades de formación y crecimiento, y programas de incentivos para recompensar el desempeño laboral superior.
3. Al director de recursos humanos mejorar la satisfacción del empleado con su trabajo y su remuneración: esto puede incluir ofrecer un salario competitivo y beneficios atractivos, y brindar un ambiente de trabajo seguro y cómodo.
4. A los jefes de cada departamento del hospital crear un sistema de retroalimentación y evaluación del desempeño laboral: esto puede incluir encuestas de satisfacción del empleado y evaluaciones periódicas del desempeño laboral, para identificar áreas de mejora y fomentar el desarrollo profesional de los empleados.
5. Al personal de salud promover la ética y la integridad en el hospital: esto puede incluir establecer un código de conducta ético y transparente, y fomentar la confianza y la honestidad entre los empleados y los líderes de la organización.

## REFERENCIAS

- Acevedo, D. (2019). *Cómo acordar indicadores de entorno, resultados y gestión: instrumentos y técnicas* (4ta. ed.).
- Alles, M. (2018). *Desarrollo del talento humano: Basado en competencias*. (1era ed.). Ediciones Granica.
- Álvarez, G. (2018). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 18(3), 73-88.
- Bal, S. (2020). *Quality of work life, job satisfaction and job performance*. Laxmi Book Publication. <https://bit.ly/3GBSR4o>
- Bar-haim, A. (2019). *Organizational Commitment: The Case of Unrewarded Behavior*. Editorial World Scientific. <https://n9.cl/ohvyd>
- Barrero, J. (2022). *Apuntes sobre metodología de la investigación científica*. Colecciones Culturales <https://docer.com.ar/doc/5vx00e1>
- Bustamante, M. (2022). *Compromiso organizacional y gestión por competencias en la Red de salud Lamas, San Martín – 2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86892>
- Caballero, D. (2018). *Evaluación de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional. Caso: Decanato de Vida Estudiantil* [Tesis de maestría]. Universidad Especializada De Las Américas. Universitat Autònoma De Barcelona. <http://repositorio2.udelas.ac.pa/handle/123456789/296>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica de las organizaciones*. (3ra ed.). Editorial Mcgraw-Hill.
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, D., y Alvarado, A. (2020) *Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias*. *Conciencia Tecnológica*, 60,2, 75-91. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Ecorcia, O. (2017). *Manual para la investigación: Guía para la formulación, desarrollo y divulgación de proyectos*. Editorial Universidad Nacional de Colombia
- Escobar, P., Astuñaupa, F. y Huanca, W. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*.

- Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146. <https://bit.ly/3QaBH0U>
- Gabini, S. (2018). Potenciales predicadores del rendimiento laboral. Editorial Teseo.
- Garay, J., Hilario, J. y Flores, J. (2021). *El proyecto de Investigación*. (1era ed.). <http://editorialacademica.ga/wp-content/uploads/2020/11/LA-INVESTIGACION.pdf>
- Global Aon. (2017). *Global Trends in Employee Engagement 2017*. <https://aon.io/3ib9lqV>
- Gómez, O., y Vázquez, E. (2019). Teorías de la administración. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 6(11), 79-83. <https://doi.org/10.29057/estr.v6i11.3842>
- González, J. (2022). *Compromiso organizacional y calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95103>
- Grande, I. y Abascal, E. (2017). *Análisis de Encuestas*. Madrid: Editorial ESIC
- Griffin, R., Phillips, J. y Gully, S. (2020). *Comportamiento Organizacional. Administración de Personas y Organizaciones*. (13 ed.). Editorial Cengage Learning.
- Herdoiza, Z. (2020). El compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15008>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill
- Hernández, S. y Duana, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Herrera, A., Rodríguez, J. y Villamar, R. (2022). *Tesis fácil. El arte de dominar el método científico*. Perú: Analéctica

- Imamoglu, S., Ince, H. y Atakay, B. (2019). *The Effect of Organizational Justice and Organizational Commitment on Knowledge Sharing and Firm Performance*. *Procedia Computer Science*, 158, 899-906. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.129>
- Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral. (2021). *Informe sobre el Compromiso Organizacional en tiempos de COVID-19*. <https://isbl.eu/wp-content/uploads/2021/02/INFORME-WEB.pdf>
- Jiménez, R., Calderón, P., y Vargas, J. (2018). Teorías Clásicas de las Organizaciones y el Gung Ho. *Visión de futuro*, 22(1). <https://bit.ly/3hFvnSf>
- Kazekami, S. (2020). *Mechanisms to improve labor productivity by performing telework*, 44 (2). <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>
- Leiva, C. (2022). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaranchal, año 2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88965>
- López, C., López, Y. y Ravelo, L. (2020). *Compromiso organizacional: reto de la empresa estatal socialista*. (1era ed.). Editorial Feijóo.
- Madrigal, F., Madrigal, S. y Ávila, F. (2019). Retos y Oportunidades del Comportamiento Organizacional de los Millennials Como Fuerza de Trabajo. *Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas*, 4(7), 96-95. <https://rfcca.umich.mx/index.php/rfcca/article/view/109>
- Malpica, M. (2019). *Caracterización del compromiso organizacional del personal subcontratado por una empresa de eventos sociales en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. Universidad Veracruzana [Tesis de maestría]. Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Región Xalapa. <http://cdigital.uv.mx/handle/1944/50991>
- Martín, M., Bermúdez, G., Li, Z., y Parra, F. (2018). Modelo de administración de marcas: un enfoque teórico basado en la teoría general de sistemas. *ESIC Market*, 49(159), 93–117. <https://doi.org/10.7200/esicm.159.0491.2e>
- Merino, M. y Pintado, T. (2018). *Herramientas para dimensionar los mercados: la investigación cuantitativa*. Madrid: ESIC Editorial
- Ministerio de Salud. (2017). *Análisis de la situación de salud de la región Amazonas*. [http://dge.gob.pe/portal/Asis/indreg/asis\\_amazonas.pdf](http://dge.gob.pe/portal/Asis/indreg/asis_amazonas.pdf)

- Montero, C. (2021) Estrategias Para Facilitar la Inserción Laboral. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Montoya, C. (2021). Riesgos psicosociales laborales. Bogotá: Ediciones de la U
- Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 27(4).  
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Morejón, M. (2018). *Comportamiento organizacional. Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública*. Vol. 16, Núm. 29. *Revista Enfoques: Ciencias Políticas y Administración Pública*.  
<http://revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/483>
- Moreno, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*, (35), 157-173. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>
- Nava, J. (2022). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un instituto nacional penitenciario del norte del Perú* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/93960>
- Pacherrez, J. y Marrufo, G. (2020). *Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1594-1622. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.184](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184)
- Palomino, J. (2018). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/9987>
- Pernía, K. y Carrera, M. (2017). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral. España: Editorial Académica Española
- Ramos, M. (2017). *Cultura trabajo - familia y compromiso organizacional en trabajadores de la Unidad Educativa Isabel de Godín de la ciudad de Riobamba*. Un enfoque de género. Universidad Técnica de Ambato.  
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27077>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). Administración (13º ed.). D.F. México.

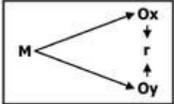
- Salvador, J. (2019). *Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales* [Tesis de maestría]. Universidad San Gregorio de Portoviejo. Manabí. Ecuador. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>
- Sánchez, M. (2022). *La gestión de recursos humanos en el centro de la responsabilidad social de las organizaciones*. Editorial Universidad Pontificia Comillas. <https://n9.cl/6v7qr>
- Sánchez, H., Reyes, R. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. <https://bit.ly/3v6fbwN>
- Strauss, A. y Corbin, J. (2017). Bases de la investigación cuantitativa (3ra. ed.). Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Sucasaire, J. (2021). Estadística descriptiva para trabajos de investigación. Editorial Jorge Sucasaire Pilco.
- Tarqui, C., y Quintana, D. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Arch Med (Manizales)*, 20(1), 123-132. <https://bit.ly/3jXnoC>
- Tuesta, E. (2022). *Clima ético y su influencia en el compromiso organizacional en un Hospital II-1, Amazonas* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3Qa6lYu>
- Vallejo, L. y Pérez, A. (2017). Recursos humanos y organizaciones: una mirada transdisciplinaria. (1era ed.). Editorial Bonilla Artigas Editores. Autónoma del Estado de Morelos.
- Vázquez, S. (2019). La motivación de los empleados en bibliotecas a través de la teoría de las expectativas. *Revista Infoacceso*, 2(1), 3-14. <http://eprints.rclis.org/25114/>
- Velásquez, C. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Centros Públicos de Atención de la Salud en Guayaquil* [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <https://bit.ly/3QbHNOB>
- Yáñez, M., Yáñez, J. y Morocho, J. (2018). *Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador* [Tesis de maestría]. Universidad y Sociedad, 10(2), 89-93. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Compromiso organizacional</b>	Es el nivel de compromiso de los colaboradores en una organización para participar y ser parte de ellos a través del esfuerzo y tiempo que le dedica un trabajador y que se expresa mediante su satisfacción, preocupación y realización dentro de su lugar de trabajo. (Rodríguez et al, 2017).	Analizar el conocimiento respecto al compromiso organizacional mediante un cuestionario considerando las dimensiones macro perspectiva, perspectiva intermedia y micro perspectiva.	Macro perspectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar</li> <li>Liderar</li> <li>Coordinar</li> </ul>	<b>Medición:</b> Ordinal <b>Escala:</b> Likert  1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - A veces 4 - Casi siempre 5- Siempre
			Perspectiva intermedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Cooperación</li> <li>Dinámicas grupales</li> </ul>	
			Micro perspectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalidad</li> <li>Motivación</li> <li>Satisfacción</li> </ul>	
<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral es la forma y actitud que muestra un empleado hacia sus funciones laboral para alcanzar los objetivos de la organización que se basa en el desarrollo de habilidades para efectuarlas de manera efectiva (Robbins y Coulter, 2018).	Analizar el conocimiento respecto al desempeño laboral mediante un cuestionario considerando las siguientes dimensiones: rendimiento en las tareas, civismo y obstáculos en la productividad.	Rendimiento en las tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funciones</li> <li>Eficiencia</li> <li>Resultados</li> </ul>	<b>Medición:</b> Ordinal <b>Escala:</b> Likert  1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - A veces 4 - Casi siempre 5- Siempre
			Capacidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia</li> <li>Habilidades</li> <li>Capacitación</li> </ul>	
			Civismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas</li> <li>Principios y valores</li> <li>Compañerismo</li> </ul>	

## Anexo 02. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología	Población y muestra
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Existe relación entre la macro perspectiva y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Caracterizar al personal de salud que labora en un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022;</p> <p>Medir el nivel de cada dimensión de la variable compromiso organizacional según la profesión y años de servicio del personal en un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022</p> <p>Medir el nivel de la variable desempeño laboral según la profesión y años de servicio del personal en un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de cada dimensión de la variable compromiso</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre la macro perspectiva y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>Compromiso organizacional</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Macro perspectiva</li> <li>- Perspectiva intermedia</li> <li>- Micro perspectiva</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Desempeño laboral</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendimiento en las tareas</li> <li>- Capacidad laboral</li> <li>- Civismo</li> </ul>	<p><b>METODO Y DISEÑO</b></p> <p>TIPO:</p> <p>Básica</p> <p>NIVEL:</p> <p>Descriptivo-Correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental: Transversal.</p> <p>ENFOQUE:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>El diseño planteado es esquematizado como sigue:</p> 	<p><b>Población:</b></p> <p>160 trabajadores de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>114 trabajadores de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.</p> <p><b>Muestreo:</b></p> <p>Probabilístico, Aleatorio simple</p>

<p>Chachapoyas, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la perspectiva intermedia y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022?</p> <p>¿Existe relación entre la micro perspectiva y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022?</p>	<p>organizacional según la profesión y años de servicio del personal en un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022</p> <p>Evaluar la relación que existe entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación laboral del personal de salud en un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.</p>	<p>Chachapoyas, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la perspectiva intermedia y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.</p> <p>Existe relación significativa relación entre la micro perspectiva y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.</p>			
--	--	---	--	--	--

### Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos

Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un hospital público en Chachapoyas

#### CUESTIONARIO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Autor: Samaniego Manrique, Ferreol Alejandro 2022)

Estimado trabajador de salud, el propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones para medir el nivel de su compromiso organizacional en un hospital público de Chachapoyas. Marque con un aspa (X) la opción que vea conveniente. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Opciones de respuesta				
<b>D1. Macro perspectiva</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La organización hace prevalecer la importancia de la comunicación entre todos los colaboradores.					
2	Tengo una buena relación con todos mis compañeros de trabajo.					
3	La organización organiza eficientemente las funciones de los grupos de trabajo.					
4	Respecto y concuerdo con las decisiones ejercidas por el líder designado.					
5	Todas las áreas de la organización se encuentran se encuentran coordinadas.					
6	Si se ejecuta algún cambio importante en la organización las coordinaciones son rápidas.					
<b>D2. Perspectiva intermedia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	En la organización trabajo en equipo se da de forma adecuada.					
8	El trabajo en equipo mantiene a la organización funcionalmente.					
9	Los equipos de la organización cooperan con los grupos de trabajo.					

10	El compromiso de las personas en los grupos de trabajo es más estable.					
11	Las dinámicas de trabajo hacen que trabajar en equipo se más productivo.					
12	Las dinámicas de trabajo ayudan a socializar a los integrantes de la organización.					
<b>D3. Micro perspectiva</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	La manera y forma que tiene la organización influye en mi personalidad.					
14	Mi personalidad se adapta a cómo la organización maneja sus funciones.					
15	La organización me motiva constantemente en mis funciones laborales.					
16	Mis motivaciones se basan en cumplir con los objetivos establecidos por la organización.					
17	Me siento satisfecho con labor realizada en la organización.					
18	Aumento mi satisfacción laboral cuando estoy más comprometido con la organización.					

## CUESTIONARIO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Autor: Samaniego Manrique, Ferreol Alejandro 2022)

Estimado trabajador de salud, el propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones para medir el nivel de su compromiso organizacional en un hospital público de Chachapoyas. Marque con un aspa (X) la opción que vea conveniente. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

DESEMPEÑO LABORAL		Opciones de respuesta				
D1. Rendimiento en las tareas		1	2	3	4	5
1	Cumple adecuadamente con las funciones encomendadas que se le designan.					
2	Puede cumplir sin dificultad las funciones y tareas que exige la organización.					
3	Realiza un adecuado uso de recursos para realizar sus actividades.					
4	No desperdicia tiempo de más para cumplir las tareas designadas.					
5	Compara sus resultados laborales actuales con sus resultados anteriores.					
6	Busca superar sus resultados laborales en comparación de sus resultados anteriores.					
D2. Capacidad laboral		1	2	3	4	5
7	Mientras más experiencia obtiene en sus funciones laborales mejor desempeño tiene.					
8	Le gusta realizar tareas nuevas con el fin de ampliar su experiencia laboral.					
9	A menudo sus habilidades laborales son suficientes para cumplir sus deberes.					
10	Busca la forma de que sus habilidades puedan dar solución cualquiera tarea.					
11	Siente que la capacitación es importante para que pueda tener buen desempeño laboral.					

12	Busca capacitar más en diversas áreas para que potencialicen sus talentos.					
	<b>D3. Civismo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Conoce y cumple con las normas de convivencia de la organización.					
14	Se siente comprometido con normas de convivencia de la organización.					
15	Sus principios como persona se asemejan a los de la organización.					
16	Sus valores personales se identifican con los de la organización.					
17	Me es importante formar vínculos de compañerismo con mi entorno laboral.					
18	Tener compañeros de trabajo ayuda a que la organización se sienta más comprometida.					

## Anexo 04. Fichas técnicas

### Ficha técnica: variable 1

1. Nombre	Cuestionario que mide el compromiso organizacional
2. Autor	Samaniego Manrique, Ferreol Alejandro
3. Fecha	2022
4. Objetivo	Diagnosticar el nivel de compromiso organizacional del personal de salud a través de las dimensiones: macro perspectiva, perspectiva intermedia y micro perspectiva.
5. Aplicación	Personal de salud
6. Administración	Individual
7. Duración	20 minutos aproximadamente
8. Tipo de ítems	Preguntas
9. N.º de ítems	18
10. Distribución	<b>Dimensiones e indicadores:</b> <b>Macro perspectiva</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicar</li><li>• Organizar</li><li>• Coordinar</li></ul> <b>Perspectiva intermedia</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Cooperación</li><li>• Dinámicas grupales</li></ul> <b>Micro perspectiva</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Personalidad</li><li>• Motivación</li><li>• Satisfacción</li></ul>
11. Escala de valoración	Likert

### Ficha técnica: variable 2

Nombre	Cuestionario para medir el nivel de desempeño laboral
Autor	Samaniego Manrique, Ferreol Alejandro
Fecha	2022
Objetivo	Diagnosticar el nivel de desempeño laboral del personal de salud a través de las dimensiones: rendimiento de en las tareas, capacidad laboral y civismo.
Aplicación	Personal de salud
Administración	Individual
Duración	20 minutos aproximadamente
Tipo de ítems	Preguntas
N.º de ítems	18
Distribución	<b>Dimensiones e indicadores:</b> <b>Dimensión rendimiento en las tareas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Funciones</li><li>• Eficiencia</li><li>• Resultados</li></ul> <b>Dimensión capacidad laboral</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia</li><li>• Habilidades</li><li>• Capacitación</li></ul> <b>Dimensión civismo</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Normas</li><li>• Principios y valores</li><li>• Compañerismo</li></ul>
Escala de valoración	Likert

## Anexo 05. Validez de los expertos al instrumento de la presente investigación

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Macro perspectiva</b>							
1	La organización hace prevalecer la importancia de la comunicación entre todos los colaboradores.	x		x		X		
2	Tengo una buena relación con todos mis compañeros de trabajo.	x		x		x		
3	La organización organiza eficientemente las funciones de los grupos de trabajo.	x		x		X		
4	Respecto y concuerdo con las decisiones ejercidas por el líder designado.	x		x		x		
5	Todas las áreas de la organización se encuentran se encuentran coordinadas.	x		x		X		
6	Si se ejecuta algún cambio importante en la organización las coordinaciones son rápidas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Perspectiva intermedia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la organización trabajo en equipo se da de forma adecuada.	x		x		X		
8	El trabajo en equipo mantiene a la organización funcionalmente.	x		x		x		
9	Los equipos de la organización cooperan con los grupos de trabajo.	x		x		X		
10	El comportamiento de las personas en los grupos de trabajo es más estable.	x		x		x		
11	Las dinámicas de trabajo hacen que trabajar en equipo se más productivo.	x		x		X		
12	Las dinámicas de trabajo ayudan a socializar a los integrantes de la organización.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Micro perspectiva</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La manera y forma que tiene la organización influye en mi personalidad.	x		x		X		

14	Mi personalidad se adapta a cómo la organización maneja sus funciones.	x		x		x	
15	La organización me motiva constantemente en mis funciones laborales.	x		x		X	
16	Mis motivaciones se basan en cumplir con los objetivos establecidos por la organización.	x		x		x	
17	Me siento satisfecho con labor realizada en la organización.	x		x		X	
18	Aumento mi satisfacción laboral cuando estoy más comprometido con la organización.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento cumple con los criterios de pertinencia, relevancia y claridad

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Digna María Salazar Mechán      **DNI:** 16628233

**Especialidad del validador:** Estadístico

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...



-----  
**Especialidad:** Lic. en Estadística  
**Dra. en Ciencias de la Educación**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento en las tareas</b>							
1	Cumple adecuadamente con las funciones encomendadas que se le designan.	x		x		X		
2	Puede cumplir sin dificultad las funciones y tareas que exige la organización.	x		x		x		
3	Realiza un adecuado uso de recursos para realizar sus actividades.	x		x		X		
4	No desperdicia tiempo de más para cumplir las tareas designadas.	x		x		x		
5	Compara sus resultados laborales actuales con sus resultados anteriores.	x		x		X		
6	Busca superar sus resultados laborales en comparación de sus resultados anteriores.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Mientras más experiencia obtiene en sus funciones laborales mejor desempeño tiene.	x		x		X		
8	Le gusta realizar tareas nuevas con el fin de ampliar su experiencia laboral.	x		x		x		
9	A menudo sus habilidades laborales son suficientes para cumplir sus deberes.	x		x		X		
10	Busca la forma de que sus habilidades puedan dar solución cualquiera tarea.	x		x		x		
11	Siente que la capacitación es importante para que pueda tener buen desempeño laboral.	x		x		X		
12	Busca capacitar más en diversas áreas para que potencialicen sus talentos.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Civismo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Conoce y cumple con las normas de convivencia de la organización.	x		x		X		
14	Se siente comprometido con normas de convivencia de la organización.	x		x		x		
15	Sus principios como persona se asemejan a los de la organización.	x		x		X		
16	Sus valores personales se identifican con los de la organización.	x		x		x		

17	Me es importante formar vínculos de compañerismo con mi entorno laboral.	x		x		X		
18	Tener compañeros de trabajo ayuda a que la organización se siente más comprometida.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cumple con los criterios de pertinencia, relevancia y claridad

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Digna María Salazar Mechán      DNI: 16628233

Especialidad del validador: Estadístico

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...



-----  
Especialidad: Lic. en Estadística  
Dra. en Ciencias de la Educación



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>SALAZAR MECHAN</b>
Nombres	<b>DIGNA MARIA</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16628233</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</b>
Rector	<b>MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA</b>
Secretario General	<b>MIGUEL ANGEL JIMENEZ GAMARRA</b>
Director	<b>JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION EDUCATIVA</b>
Fecha de Expedición	<b>12/04/2013</b>
Resolución/Acta	<b>177-2013-CU</b>
Diploma	<b>A1415853</b>
Fecha Matrícula	<b>Sin información (*****)</b>
Fecha Egreso	<b>Sin información (*****)</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
**03 de Enero de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001045985

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 03/01/2023 10:04:33-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Macro perspectiva</b>							
1	La organización hace prevalecer la importancia de la comunicación entre todos los colaboradores.	x		x		X		
2	Tengo una buena relación con todos mis compañeros de trabajo.	X		x		x		
3	La organización organiza eficientemente las funciones de los grupos de trabajo.	x		x		x		
4	Respecto y concuerdo con las decisiones ejercidas por el líder designado.	X		x		x		
5	Todas las áreas de la organización se encuentran se encuentran coordinadas.	x		x		X		
6	Si se ejecuta algún cambio importante en la organización las coordinaciones son rápidas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Perspectiva intermedia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la organización trabajo en equipo se da de forma adecuada.	x		x		X		
8	El trabajo en equipo mantiene a la organización funcionalmente.	X		x		x		
9	Los equipos de la organización cooperan con los grupos de trabajo.	x		x		x		
10	El comportamiento de las personas en los grupos de trabajo es más estable.	X		x		x		
11	Las dinámicas de trabajo hacen que trabajar en equipo se más productivo.	x		x		X		
12	Las dinámicas de trabajo ayudan a socializar a los integrantes de la organización.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Micro perspectiva</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La manera y forma que tiene la organización influye en mi personalidad.	x		x		X		

14	Mi personalidad se adapta a cómo la organización maneja sus funciones.	X		x		x	
15	La organización me motiva constantemente en mis funciones laborales.	x		x		x	
16	Mis motivaciones se basan en cumplir con los objetivos establecidos por la organización.	X		x		x	
17	Me siento satisfecho con labor realizada en la organización.	x		x		X	
18	Aumento mi satisfacción laboral cuando estoy más comprometido con la organización.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Juan Pablo Portocarrero Mondragón      DNI: 44428234

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los servicios de la salud

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.  
Maestro en Gestión de los servicios de la  
salud

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento en las tareas</b>							
1	Cumple adecuadamente con las funciones encomendadas que se le designan.	x		x		X		
2	Puede cumplir sin dificultad las funciones y tareas que exige la organización.	X		x		x		
3	Realiza un adecuado uso de recursos para realizar sus actividades.	x		x		x		
4	No desperdicia tiempo de más para cumplir las tareas designadas.	X		x		x		
5	Compara sus resultados laborales actuales con sus resultados anteriores.	x		x		X		
6	Busca superar sus resultados laborales en comparación de sus resultados anteriores.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Mientras más experiencia obtiene en sus funciones laborales mejor desempeño tiene.	x		x		X		
8	Le gusta realizar tareas nuevas con el fin de ampliar su experiencia laboral.	X		x		x		
9	A menudo sus habilidades laborales son suficientes para cumplir sus deberes.	x		x		x		
10	Busca la forma de que sus habilidades puedan dar solución cualquiera tarea.	X		x		x		
11	Siente que la capacitación es importante para que pueda tener buen desempeño laboral.	x		x		X		
12	Busca capacitar más en diversas áreas para que potencialicen sus talentos.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Civismo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Conoce y cumple con las normas de convivencia de la organización.	x		x		X		
14	Se siente comprometido con normas de convivencia de la organización.	X		x		x		
15	Sus principios como persona se asemejan a los de la organización.	x		x		x		
16	Sus valores personales se identifican con los de la organización.	X		x		x		

17	Me es importante formar vínculos de compañerismo con mi entorno laboral.	x		x		X		
18	Tener compañeros de trabajo ayuda a que la organización se sienta más comprometida.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Juan Pablo Portocarrero Mondragón

DNI: 44428234

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los servicios de la salud

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.

Maestro en Gestión de los servicios de la  
salud

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PORTOCARRERO MONDRAGON
Nombres	JUAN PABLO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44428234

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	28/06/16
Resolución/Acta	0254-2016-UCV
Diploma	UCV32527
Fecha Matricula	26/08/2013
Fecha Egreso	30/08/2014

Fecha de emisión de la constancia:  
12 de Enero de 2023

**CÓDIGO VIRTUAL 0001062758****JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFAUnidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 12/01/2023 09:58:51-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Macro perspectiva</b>							
1	La organización hace prevalecer la importancia de la comunicación entre todos los colaboradores.	x		x		x		
2	Tengo una buena relación con todos mis compañeros de trabajo.	x		x		x		
3	La organización organiza eficientemente las funciones de los grupos de trabajo.	x		x		x		
4	Respecto y concuerdo con las decisiones ejercidas por el líder designado.	x		x		x		
5	Todas las áreas de la organización se encuentran se encuentran coordinadas.	x		x		x		
6	Si se ejecuta algún cambio importante en la organización las coordinaciones son rápidas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Perspectiva intermedia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la organización trabajo en equipo se da de forma adecuada.	x		x		x		
8	El trabajo en equipo mantiene a la organización funcionalmente.	x		x		x		
9	Los equipos de la organización cooperan con los grupos de trabajo.	x		x		x		
10	El comportamiento de las personas en los grupos de trabajo es más estable.	x		x		x		
11	Las dinámicas de trabajo hacen que trabajar en equipo se más productivo.	x		x		x		
12	Las dinámicas de trabajo ayudan a socializar a los integrantes de la organización.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Micro perspectiva</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La manera y forma que tiene la organización influye en mi personalidad.	x		x		x		
14	Mi personalidad se adapta a cómo la organización maneja sus funciones.	x		x		x		

15	La organización me motiva constantemente en mis funciones laborales.	x		x		x	
16	Mis motivaciones se basan en cumplir con los objetivos establecidos por la organización.	x		x		x	
17	Me siento satisfecho con labor realizada en la organización.	x		x		x	
18	Aumento mi satisfacción laboral cuando estoy más comprometido con la organización.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Luz Antonia Barreto Espinoza      DNI: 16407275

Especialidad del validador: Estadístico

18 de Octubre el 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Dra. Luz Antonia Barreto Espinoza.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento en las tareas</b>							
1	Cumple adecuadamente con las funciones encomendadas que se le designan.	x		x		x		
2	Puede cumplir sin dificultad las funciones y tareas que exige la organización.	x		x		x		
3	Realiza un adecuado uso de recursos para realizar sus actividades.	x		x		x		
4	No desperdicia tiempo de más para cumplir las tareas designadas.	x		x		x		
5	Compara sus resultados laborales actuales con sus resultados anteriores.	x		x		x		
6	Busca superar sus resultados laborales en comparación de sus resultados anteriores.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Mientras más experiencia obtiene en sus funciones laborales mejor desempeño tiene.	x		x		x		
8	Le gusta realizar tareas nuevas con el fin de ampliar su experiencia laboral.	x		x		x		
9	A menudo sus habilidades laborales son suficientes para cumplir sus deberes.	x		x		x		
10	Busca la forma de que sus habilidades puedan dar solución cualquiera tarea.	x		x		x		
11	Siente que la capacitación es importante para que pueda tener buen desempeño laboral.	x		x		x		
12	Busca capacitar más en diversas áreas para que potencialicen sus talentos.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Civismo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Conoce y cumple con las normas de convivencia de la organización.	x		x		x		
14	Se siente comprometido con normas de convivencia de la organización.	x		x		x		
15	Sus principios como persona se asemejan a los de la organización.	x		x		x		
16	Sus valores personales se identifican con los de la organización.	x		x		x		

17	Me es importante formar vínculos de compañerismo con mi entorno laboral.	x		x		x		
18	Tener compañeros de trabajo ayuda a que la organización se siente más comprometida.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Luz Antonia Barreto Espinoza      DNI: 16407275

Especialidad del validador: Estadístico

18 de Octubre el 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**  
**Dra. Luz Antonia Barreto Espinoza.**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BARRETO ESPINOZA**  
Nombres **LUZ ANTONIA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16407275**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **SIGIFREDO ORBEGOSO VENEGAS**  
Secretario General **VICTOR SANTISTEBAN CHAVEZ**  
Directora De Escuela **CASTILLO LEON HELVIDIA LUCILA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN EDUCACION  
MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA**  
Fecha de Expedición **20/02/2009**  
Resolución/Acta **RR 093-2009/UCV**  
Diploma **A938088**  
Fecha Matricula **Sin información (\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
03 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001045930

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 03/01/2023 15:44:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.





## Anexo 07. Prueba de normalidad

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	0.403	135	0.000
Desempeño laboral	0.426	135	0.000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 08.

**Tabla 7**

*Nivel del compromiso organizacional en su dimensión micro perspectiva según la profesión y años de servicio del personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.*

		Micro perspectiva			Total
		Malo	Regular	Bueno	
<b>Técnicos</b>	Menor a 1 año	8 8,4%	21 22,1%	0 0,0%	29 30,5%
	De 1 a 3 años	11 11,6%	23 24,2%	0 0,0%	34 35,8%
	Más de 5 años	9 9,5%	22 23,2%	1 1,1%	32 33,7%
	<b>Total</b>	28 29,5%	66 69,5%	1 1,1%	95 100,0%
	Menor a 1 año	9 22,5%	2 5,0%		11 27,5%
<b>Titulados</b>	De 1 a 3 años	9 22,5%	8 20,0%		17 42,5%
	Más de 5 años	6 15,0%	6 15,0%		12 30,0%
	<b>Total</b>	24 60,0%	16 40,0%		40 100,0%

Nota: Según la profesión y años de servicio de los técnicos de salud fue de 24.2% el cual evidencio un nivel regular en micro perspectiva con un tiempo de servicio de más de 5 años. En cuanto a los titulados, el 22.5% evidencia un tiempo de servicio con más de 5 años y de 1 a 3 años en a un nivel malo de micro perspectiva.

**Tabla 8**

*Nivel de la variable desempeño laboral según la profesión y años de servicio del personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas, 2022.*

		<b>Desempeño laboral</b>			
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Técnicos</b>	Menor a 1 año	4	25	29	
		4,2%	26,3%	30,5%	
	De 1 a 3 años	4	30	34	
		4,2%	31,6%	35,8%	
	Más de 5 años	4	28	32	
	4,2%	29,5%	33,7%		
	<b>Total</b>	12	83	95	
		12,6%	87,4%	100,0%	
<b>Titulados</b>	Menor a 1 año	5	6	11	
		12,5%	15,0%	27,5%	
	De 1 a 3 años	4	13	17	
		10,0%	32,5%	42,5%	
	Más de 5 años	4	8	12	
	10,0%	20,0%	30,0%		
	<b>Total</b>	13	27	40	
		32,5%	67,5%	100,0%	

*Nota.* Según la profesión y años de servicio de los técnicos de salud fue de 31.6% el cual evidencio un nivel alto de desempeño laboral con un tiempo de servicio de 1 a 3 años. En cuanto a los titulados, el 32.5% cuenta con el mismo tiempo de servicio y nivel de rendimiento de tareas.

**Tabla 9***Nivel del desempeño laboral en su dimensión rendimiento de tareas*

		<b>Rendimiento de tareas</b>			<b>Total</b>
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	
<b>Técnicos</b>	Menor a 1 año		5	24	29
			5,3%	25,3%	30,5%
	De 1 a 3 años		6	28	34
			6,3%	29,5%	35,8%
	Más de 5 años		8	24	32
			8,4%	25,3%	33,7%
	<b>Total</b>		19	76	95
			20,0%	80,0%	100,0%
<b>Titulados</b>	Menor a 1 año	0	4	7	11
		0,0%	10,0%	17,5%	27,5%
	De 1 a 3 años	2	2	13	17
		5,0%	5,0%	32,5%	42,5%
	Más de 5 años	2	1	9	12
		5,0%	2,5%	22,5%	30,0%
	<b>Total</b>	4	7	29	40
		10,0%	17,5%	72,5%	100,0%

*Nota.* Según la profesión y años de servicio de los técnicos de salud fue de 29.5% el cual evidencio un nivel alto de rendimiento de tareas con un tiempo de servicio de 1 a 3 años. En cuanto a los titulados, el 32.5% cuenta con el mismo tiempo de servicio y nivel de rendimiento de tareas.

**Tabla 10***Nivel del desempeño laboral en su dimensión capacidad laboral*

		<b>Capacidad laboral</b>			<b>Total</b>
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	
<b>Técnicos</b>	Menor a 1 año		3 3,2%	26 27,4%	29 30,5%
	De 1 a 3 años		3 3,2%	31 32,6%	34 35,8%
	Más de 5 años		5 5,3%	27 28,4%	32 33,7%
	<b>Total</b>		11 11,6%	84 88,4%	95 100,0%
<b>Titulados</b>	Menor a 1 año		5 12,5%	6 15,0%	11 27,5%
	De 1 a 3 años		5 12,5%	12 30,0%	17 42,5%
	Más de 5 años		3 7,5%	9 22,5%	12 30,0%
<b>Total</b>			13 32,5%	27 67,5%	40 100,0%

*Nota.* Según la profesión y años de servicio de los técnicos de salud fue de 32.6% el cual evidencio un nivel alto de capacidad laboral con un tiempo de servicio de 1 a 3 años. En cuanto a los titulados, el 30.0% cuenta con el mismo tiempo de servicio y nivel de capacidad laboral.

**Tabla 11***Nivel del desempeño laboral en su dimensión civismo*

		<b>Civismo</b>			<b>Total</b>
		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	
<b>Técnicos</b>	Menor a 1 año		2 2,1%	27 28,4%	29 30,5%
	De 1 a 3 años		5 5,3%	29 30,5%	34 35,8%
	Más de 5 años		6 6,3%	26 27,4%	32 33,7%
	<b>Total</b>		13	82	95
		0 0,0%	7 17,5%	4 10,0%	11 27,5%
<b>Titulados</b>	Menor a 1 año	2 5,0%	4 10,0%	11 27,5%	17 42,5%
	De 1 a 3 años	0 0,0%	7 17,5%	5 12,5%	12 30,0%
	Más de 5 años	0 0,0%	7 17,5%	4 12,5%	11 30,0%
	<b>Total</b>	2 5,0%	18 45,0%	20 50,0%	40 100,0%

*Nota.* Según la profesión y años de servicio de los técnicos de salud fue de 30.5% el cual evidencio un nivel alto de civismo con un tiempo de servicio de 1 a 3 años. En cuanto a los titulados, el 27.5% cuenta con el mismo tiempo de servicio y nivel de civismo.

**Tabla 12**

*Relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones de desempeño laboral*

		Macro perspectiva	Perspectiva intermedia	Micro perspectiva
	Coefficiente de correlación	,779	,449	,790
	Rendimiento en las tareas			
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	135	135	135
	Coefficiente de correlación	,661	,497	,634
Rho de Spearman	Capacidad laboral			
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	135	135	135
	Coefficiente de correlación	,665	,497	,644
	Civismo			
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	135	135	135

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* En la tabla 12 se registraron las relaciones existentes entre del compromiso organizacional y las dimensiones de desempeño laboral del personal de salud de un hospital de la ciudad de Chachapoyas; en cuanto a la dimensión rendimiento en las tareas tuvo un coeficiente de correlación igual a 0.779 con la dimensión macro perspectiva reflejando que existe una relación positiva alta entre ambas dimensiones; seguido, con la dimensión perspectiva intermedia tuvo un coeficiente de correlación igual a 0.449 reflejando que existe una relación positiva moderada entre ambas dimensiones, además con la dimensión micro perspectiva tuvo un coeficiente de correlación igual a 0.790 reflejando que existe una relación positiva alta entre ambas dimensiones.

En cuanto la dimensión capacidad laboral tuvo un coeficiente de correlación igual a 0.661 con la dimensión macro perspectiva reflejando que existe una relación positiva moderada entre ambas dimensiones, con la dimensión perspectiva intermedia tuvo un coeficiente de correlación igual a 0.497 reflejando que existe una relación positiva moderada entre ambas dimensiones, además con la dimensión micro perspectiva tuvo un coeficiente de correlación igual a 0.634 reflejando que existe una relación positiva moderada entre ambas dimensiones.

Por consiguiente, se relacionó la dimensión civismo con la dimensión macro perspectiva señalando un coeficiente de correlación igual a 0.665 que demostró una relación positiva moderada entre ambas dimensiones; seguido se relacionó con la dimensión perspectiva intermedia obteniendo un coeficiente igual a 0.497 que destacó una correlación positiva moderada entre las dos dimensiones; luego con la micro perspectiva registrando un coeficiente igual a 0.644 que reflejó una relación positiva moderada.



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un hospital público en Chachapoyas.", cuyo autor es SAMANIEGO MANRIQUE FERREOL ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 21 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN <b>DNI:</b> 17450252 <b>ORCID:</b> 0000-0002- 6975- 0972	Firmado electrónicamente por: GDIAZNC el 17-01- 2023 19:14:59

Código documento Trilce: TRI - 0498317