



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRIA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Compromiso laboral y fidelización del profesional
odontólogo en una Red en Áncash, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Villanueva Vasquez, Floritza Tabata (orcid.org/0000-0002-2680-5435)

ASESORES:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-5903-4577)

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

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios:

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por su amor, bondad infinita y guía, quien me da las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mi familia:

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias, demostrarme su amor en todas las formas posibles. A mi padre quien con su ejemplo me muestra que con trabajo duro y mucho esfuerzo se logran grandes resultados. Mis hermanas yhoselyn y Kimberly por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestas a escucharme y ayudarme en cualquier momento en especial con mi hija, deseo que vean en mi un ejemplo de superación personal y profesional.

A mi hija:

Nahiara Selysha que se ha convertido en mi mayor motivación, desde su llegada. Sin duda ella es lo mejor que me ha pasado en la vida y es lo más hermoso que tengo. Mi mayor deseo es lograr que en un futuro no muy lejano se sienta orgullosa de mí y sea su mejor ejemplo.

Floritza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi amiga Leyddi Otiniano Vásquez, por haber logrado nuestro gran objetivo con mucha perseverancia, por demostrarme que los buenos amigos te empujan a ser mejores cada día y siempre motivarme a ser mejor.

Al Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix, asesor de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento sobre todo paciencia en la realización de la misma.

A la universidad cesar vallejo

Por brindarme las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional en todo este tiempo académico.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Floritza

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variable y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de compromiso laboral del profesional odontólogo en una Red en Áncash	18
Tabla 2	Nivel de fidelización laboral del profesional odontólogo en una Red en Áncash	19
Tabla 3	Prueba de normalidad de las variables compromiso laboral y la fidelización del profesional odontólogo	20
Tabla 4	Relación entre las dimensiones del compromiso laboral y la fidelización del profesional odontólogo	21
Tabla 5	Relación entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023	22

Índice de gráficos

Figura 1	Diseño correlacional de una investigación	13
-----------------	---	----

RESUMEN

El compromiso laboral hace referencia a un estado afectivo y motivacional caracterizado por la dedicación, la energía y la concentración a la hora de desempeñar el trabajo; así como también se convierte en una variable predictora de la fidelización laboral. Por lo tanto, el estudio pretende Determinar la relación entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023. La metodología correspondió a un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de alcance correlacional considerando una muestra conformada por 50 profesionales quienes fueron evaluados mediante dos cuestionarios: La escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen y; por otro lado, la escala de fidelización laboral propuesta por Magnusson y Silfverberg. Los hallazgos mostraron una predominancia del nivel medio en el compromiso organizacional (44%), mientras que se mostró un nivel bajo de fidelización (20%) en el personal odontólogo. Asimismo, se estableció una relación positiva y significativa entre las variables arrojando un índice rho de spearman de 0,734; asimismo, la dimensión que tuvo mayor índice de asociación con la fidelización fu el compromiso afectivo (0,681).

Palabras clave: Compromiso laboral, fidelización laboral y odontología, salud.

ABSTRACT

Work commitment refers to an affective and motivational state characterized by dedication, energy and concentration when carrying out work; as well as it also becomes a predictor variable of labor loyalty. Therefore, the study aims to determine the relationship between the work commitment and loyalty of the dental professional in a Network in Ancash, 2023. The methodology corresponded to a study with a quantitative approach, a non-experimental design - cross-sectional and correlational in scope considering a sample made up of 50 professionals who were evaluated by means of two questionnaires: the scale of organizational commitment of Meyer and Allen and; on the other hand, the job loyalty scale proposed by Magnusson and Silfverberg. The findings showed a predominance of the medium level in organizational commitment (44%), while a low level of loyalty was shown (20%) in the dental staff. Likewise, a positive and significant relationship was established between the variables, yielding a spearman's rho index of 0.734; likewise, the dimension that had the highest index of association with loyalty was affective commitment (0.681).

Keywords: Labor commitment, labor loyalty and dentistry, health.

I. INTRODUCCIÓN

Los profesionales de la salud se enfrentan diariamente a grandes cargas de estrés, incluso durante épocas en las cuales la demanda no suele ser de alto esfuerzo. Este patrón sigue siendo igualmente complejo en el entorno laboral donde los profesionales deben hacer frente a un trabajo exigente, el estrés del trabajo por turnos y diversas responsabilidades derivadas de su campo médico elegido (Calvo et al., 2021).

Específicamente, el profesional odontólogo está sujeto a una política de exigencia estricta en base a la relación profesional – paciente, contexto que genera un mayor nivel de trabajo y de atención causándole diferentes sensaciones emocionales tales como los cambios de humor, depresión, fatiga mental, debilidad y reducción del rendimiento, entre otros síntomas de problemas crónicos. Estos factores inciden en el compromiso laboral afectando su desempeño y calidad de servicio; por lo tanto, es importante fortalecer el vínculo de fidelización laboral mediante la creación de contratos de trabajo razonables que no conduzcan a la fatiga crónica, con el fin de evitar posibles causas de enfermedad y conducir a la productividad en el medio (Lourenção et al., 2022).

Según un reporte realizado por la Organización Mundial de la salud (2022), en Latinoamérica se ha registrado un déficit en el personal sanitario alcanzando, aproximadamente, 600.000 profesionales, situación que dificulta la accesibilidad a los servicios, específicamente para aquellos pacientes que residen en zonas rurales y vulnerables a nivel regional. Este déficit es explicado por diferentes factores, entre ellos, la falta de formación, la compensación por servicios y el bajo compromiso laboral, siendo este último uno de los más relevantes.

A nivel organizacional, algunos de los intentos para retener o lograr una adecuada fidelización laboral se basan en estímulos económicos, los cuales se reflejan en ciertos beneficios resultando atractivos para los trabajadores; no obstante, en la actualidad, el estímulo salarial no es suficiente para cumplir las expectativas de los trabajadores, quienes más allá de sentirse seguros financieramente, buscan desarrollar integralmente su capacidad

profesional y desarrollarse intelectualmente, así como las adecuadas condiciones laborales que optimizan su desempeño (Cartagena, 2018).

Así como lo afirma Rubio et al. (2020) es fundamental que las empresas exploren nuevos sistemas de gestión diseñados para retener el talento humano y pensar en los procesos que necesitará la futura fuerza laboral. Los métodos y técnicas pueden variar ampliamente; sin embargo, en relación con la lealtad, otro enfoque puede centrarse en la reciprocidad emocional, la motivación y la comodidad.

En el contexto nacional, las organizaciones del sector sanitario coinciden y saben que no se puede eludir el rol del factor humano para cumplir los objetivos trazados, así la organización pertenezca al sector público o privado, factor por el que es imprescindible establecer mejoras e implementar un grupo de estrategias de monitoreo continuo para analizar el ambiente organizacional que impacta en el personal (MINSA, 2018).

Desde el enfoque local, en la Red de estudio se ha evidenciado significativas deficiencias respecto al desarrollo profesional, una de ellas se basa en la falta de compromiso frente a los lineamientos de calidad de servicio, de manera tal que se evidencia los bajos índices productividad y desempeño. Asimismo, las relaciones interpersonales entre los pares están influenciadas negativamente por el deficiente proceso comunicativo y la deficiente relación que existe con los directivos de la Red. Finalmente, el establecimiento no ha diseñado un adecuado plan enfocado en fidelizar a los trabajadores, lo cual ha generado grandes índices de rotación del personal y deserción de los puestos de trabajo.

A raíz de lo expuesto anteriormente, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023?

El presente estudio se justificó por la importancia de analizar cuál es el comportamiento asociativo entre el compromiso y la fidelización laboral en personal odontólogo, así como también en análisis del contexto sanitario. Por otro lado, la relevancia social estuvo enfocado en brindar un beneficio directo al profesional odontólogo como administrativo que laboran en la Red de estudio; asimismo, buscó fortalecer los procesos asociados a la gestión interna del establecimiento, de manera tal que pueda desarrollarse una

reestructuración organizacional priorizando los aspectos del personal. En lo que respecta al aporte teórico, se llevó a cabo una investigación y recopilación de datos conceptuales que refuercen la explicación de las variables, asimismo, se sustentó en las teorías actualizadas propuestas por diversos autores. En lo que respecta a la justificación práctica se resolvieron las deficiencias y problemáticas referidas a una inadecuada cultura y manejo organizacional interno con la finalidad de asegurar una óptima calidad de trabajo a los profesionales. Por último, de acuerdo al aporte metodológico, se consideraron cuestionario previamente validados y aplicados en estudios de corte internacional y que, posteriormente, fueron adaptados al contexto del estudio.

El objetivo general se formuló como: Determinar la relación entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023. Para asegurar su cumplimiento, se plantearon los objetivos específicos: (i) Medir el nivel de compromiso laboral del profesional odontólogo; (ii) Medir el nivel de fidelización del profesional odontólogo; (iii) Establecer la relación entre las dimensiones del compromiso laboral y la fidelización del profesional odontólogo.

La hipótesis se estableció de acuerdo al tipo de estudio, siendo este correlacional:

H0: No existe relación estadística entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023

H1: Existe relación estadística entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los ejes temáticos se sustentan en diversos estudios, en un contexto internacional, se tiene el estudio de Wang et al. (2021) que estuvo enfocado en analizar el nivel de compromiso laboral y sus factores asociados entre el personal odontólogo. Se llevó a cabo una metodología de tipo descriptiva considerando un grupo muestral de 215 asistentes dentales. Los principales hallazgos determinaron que, el nivel de compromiso laboral en el grupo de profesionales fue superior (45%); asimismo, el compromiso laboral se asoció positivamente con el apoyo social percibido, pero se correlacionó con un índice negativo con el estrés laboral.

En Estados Unidos, Calvo et al (2021) realizaron una investigación enfocada en examinar el agotamiento y el compromiso laboral entre los dentistas estadounidenses. La estructura metodológica fue de enfoque cuantitativo y utilizó el Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey y la Escala de Compromiso organizacional Utrecht para medir ambas variables en una población de 167 dentistas. Los resultados más importantes evidenciaron que, el 13,2% de la población de estudio experimentó agotamiento y el 16,2% mostró un alto compromiso con el trabajo. Asimismo, se determinó una asociación estadísticamente significativa las variables ($\chi^2 = 22,51$, $P < 0,0001$).

Por otro lado, García et al. (2022) en su estudio evaluaron los niveles de estrés ocupacional y compromiso laboral entre los médicos de atención primaria. Fue un estudio cuantitativo, transversal y con una muestra de 32 médicos quienes fueron evaluados mediante dos instrumentos: Work Stress Scale y la Utrecht Work Engagement Scale. Se evidenciaron como resultados que, 19,4% del personal presentó estrés significativo, mientras que, los niveles de compromiso laboral variaron de 4,3 a 4,6 y fueron calificados como altos en todas las dimensiones; además, los médicos con estrés ocupacional tenían niveles promedio de compromiso laboral, mientras que aquellos sin estrés ocupacional tenían altos niveles de compromiso laboral.

Mohamed y Elazeem (2022) evaluaron el nivel de defensa, lealtad e integración laboral de los empleados entre el personal de enfermería y evaluar el efecto de la defensa y lealtad de los empleados en la integración laboral entre el personal de enfermería. Respecto al diseño de investigación, se utilizó un enfoque descriptivo correlacional y se selección a una cuota muestral de 300 enfermeras y se utilizaron cuestionarios autoadministrados. Los resultados determinaron que, existen fuertes correlaciones positivas entre todas las variables del estudio con diferencia de significación estadística. Finalmente, se concluyó que, la promoción y la lealtad tienen un efecto significativo en la fidelización laboral.

Jugale et al. (2016) realizaron una investigación para determinar el nivel de prevalencia del síndrome de burnout y el compromiso organizacional entre los dentistas en India. Respecto a la metodología, se realizó un estudio transversal y la población se conformó por 116 profesionales; además, se utilizó un cuestionario estructurado y autoadministrado: Maslach Burnout Inventory y la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht. Los resultados más relevantes evidenciaron un alto nivel de burnout (58,6%) y el compromiso organizacional se asoció con el logro personal de cada trabajador ($p=0,002$). Finalmente, se concluyó que el compromiso laboral fue alto, pero aún persistió el agotamiento.

Desde una perspectiva nacional, el estudio de Valencia (2022) que buscó la asociación entre el compromiso organizacional y el desempeño del profesional asistencial en un hospital. La investigación cuantitativa y de diseño no experimental consideró a un grupo muestral de 109 trabajadores. Los principales hallazgos lograron mostrar que, 45% de ellos no siente motivación por su trabajo, 43% del personal indicó que el hospital no ofrece un ambiente adecuadamente implementado, lo cual impactaba en un bajo compromiso laboral. Finalmente, se determinó una asociación positiva entre el compromiso y el desempeño laboral.

Por su parte, Abed (2020) realizó una investigación con el propósito de finalidad de determinar la relación entre el compromiso laboral y el síndrome de burnout en un grupo de profesionales odontólogos. La investigación de enfoque cuantitativa contempló una muestra conformada por 51

profesionales que fueron evaluados mediante cuestionarios validados. Los resultados arrojaron un nivel alto de compromiso (52,9%) y el síndrome de burnout fue alto (34%). Finalmente, la relación fue negativa, baja e inversa (-0,232).

El estudio de Contreras y Castro (2018) estuvo enfocado en analizar la relación entre el compromiso laboral y la intención de permanencia en el personal asistencial de un establecimiento sanitario. El diseño metodológico correspondió a un enfoque cuantitativo de alcance correlacional y con una muestra constituida por 81 trabajadores asistenciales. Los resultados con mayor relevancia lograron mostrar un alto nivel de compromiso (80,2%) prevaleciendo el de tipo afectivo (93,8%), mientras que 90% de ellos siente un alto grado de fidelización y de intención de permanencia dentro del establecimiento. Finalmente, quedó demostrado que existe relación entre ambas variables.

A continuación, se mencionaron los enfoques teóricos – conceptuales que reforzaron las variables. según Bayona y Goñi (2007, citado por Montoya, 2014) indican que la principal finalidad de las instituciones es el recurso humano y su capacidad para afrontar con eficiencia sus responsabilidades; según otros estudios, informan que la responsabilidad empresarial es un factor esencial, ya que, mediante ella, es posible alcanzar mejores resultados. La importancia de esta variable está representada por la permanencia en el trabajo, así como su identificación con la empresa (Arias, 2001).

Con respecto a la primera de ellas, Bakker et al. (2014) sostiene que, el compromiso laboral es un estado mental positivo, sustancial y relacionado con el trabajo que incluye vigor (energía), dedicación (participación y significado) y absorción (concentración). En efecto, se ha encontrado que el compromiso laboral tiene un impacto directo en la calidad de la atención.

Asimismo, se entiende como un constructo social que fortalece y mejora la identidad, el involucramiento y la lealtad que debe tener un empleado en su organización, además de aportar valor por el trabajo y la contribución del empleado, sintiéndose orgulloso con su trabajo (Peralta et al., 2007).

Por otro lado, Schaufeli (2017) manifiestan que, los empleados comprometidos tienen menos estrés y depresión en el trabajo que los empleados no comprometidos y que un alto nivel de compromiso puede mejorar el rendimiento laboral de las enfermeras, la satisfacción laboral y la salud emocional y reducir la intención de rotación. Asimismo, conceptualizan el compromiso como un estado activo y positivo en el entorno laboral que rodea a una persona, caracterizado por dedicación y entrega.

Por otro lado, la variable es definida, también como, el grado de honestidad, identidad y comportamiento que ayudan al empleado a reducir cualquier inseguridad que tenga sobre su organización o el trabajo que realiza, para aumentar en gran medida la productividad, lo que se refleja en las metas de la organización (Carreón, 2015).

Bayona, Goñi y Madorrán (2015) manifiestan que es un medio para evaluar la lealtad de los empleados y las relaciones con los empleados, ya que es una herramienta importante para identificar los factores externos e internos que ayudan a mantener a un empleado en su trabajo, beneficiando a la organización y al empleado, ya que ambos pretenden alcanzar sus objetivos personales e institucionales

Por su parte, Soane, et al. (2012) sostiene que el compromiso organizacional está compuesto por tres criterios: el compromiso intelectual, social y afectivo. El primero en mención se basa en los esfuerzos mentales para lograr una meta o resolver un problema en particular. La segunda parte, que es el compromiso social, se encarga de mejorar el estatus social del trabajador en su trabajo, así como los valores compartidos por sus compañeros. Finalmente, el compromiso afectivo se refiere a los lazos afectivos y sociales que se forman dentro del propio lugar de trabajo.

Kahn (1990, citado en Gómez, et al., 2021) refiere que el compromiso está basado en el rendimiento de las personas y en cómo responden a los principios de su trabajo que son visibles física, emocional y mentalmente. Por su parte, Sachs enfatiza que el compromiso es el resultado de un sistema constructivo que incluye los aspectos mental, emocional y conductual del trabajo de cada empleado.

Para Gonzalez y Guillén (2008) se basa en la creación del vínculo entre el trabajador y la organización en donde se desempeña laboralmente mediante una decisión personal, voluntaria, moral, ética y calculada que conduce a un cierto nivel de identificación con la organización. Este tipo de compromiso es un criterio importante en los procesos de trabajo de los empleados, ya que en el sector salud este resultado está encaminado a mejorar la salud y satisfacción de los pacientes.

Desde la perspectiva de Robbins y Judge (2013) manifiestan que las características del compromiso responden a las contingencias sociales, pues se procura analizar diferentes situaciones en la organización para lograr una adecuada gestión. La segunda característica se define en el método científico aplicado y relacionado a los aspectos prácticos que tienen como finalidad dar soporte a la organización y a los trabajadores para lograr alto desempeño y productividad laboral. Finalmente, la característica asociada a la administración del personal, la cual debe regirse por mantener un adecuado clima.

La investigación se sustentó con la Teoría de Meyer y Allen (1991) en donde explican que el compromiso organizacional se dimensiona en tres factores: afectivo, normativo y continuo. La primera dimensión se caracteriza por los lazos emocionales y sentimentales que las personas crean con otras o con diferentes objetos, de manera tal que, los trabajadores deciden mantenerse en una organización por incentivo propio.

Con respecto a la dimensión normativa, refieren que está relacionada con la lealtad del trabajador y se basa explícitamente en los lineamientos de la organización y, además, crea un sentimiento de pertenencia. Finalmente, la dimensión continua se manifiesta por el apego material del trabajador, quien, posterior a la evaluación de diversas situaciones, decide mantenerse en la organización por necesidades propias; y, paralelamente, ha evaluado las pérdidas en comparación con las ganancias de abandonar la institución y por lo tanto necesita quedarse (Zavaleta, 2005).

La dimensión correspondiente al compromiso afectivo hace referencia al deseo de un trabajador o persona para seguir formando parte de una

organización o cualquier otra entidad y es generado por la creación de sentimientos o emociones, que va más allá de una identificación social. Los empleados con este tipo de compromiso se sienten dedicados, orgullosos y felices de ser parte de la organización (O'Reilly & Chatman, 1986).

La dimensión de continuidad está asociada con las necesidades y requerimientos de los trabajadores, considerando criterios de supervivencia y costo económico que involucra seguir en la organización o abandonarla. En esta dimensión se consideran aspectos como la necesidad económica, la satisfacción dentro del trabajo, los beneficios y el desarrollo laboral (Cohen, 2007).

Por último, la dimensión normativa que está relacionada con el apego del trabajador hacia la organización y, frecuentemente, se evidencia el sentimiento de deuda con ella por la oportunidad de trabajo ofrecida. Asimismo, la lealtad se convierte en un componente que caracteriza a esta dimensión (Bergman, 2006).

Con respecto a la fidelización del personal, Benavides (2015) refiere que, para fidelizar a los empleados, los gerentes o líderes deben interesarse en el desarrollo de sus trabajadores, ya que son herramientas importantes para la competitividad de la empresa.

Por su parte Quintero y Betancur (2018) sostienen que la fidelización del cliente interno es un conjunto de estrategias realizadas por los directivos o superiores, que están direccionadas a la comunicación con los trabajadores o público objetivo con la finalidad de atender sus requerimientos y retenerlos, mediante el ofrecimiento de servicios o productos de alta calidad

Bocigas (2019), mediante un análisis sistemático de las estrategias de fidelización interna, se determinó que una organización puede lograr retener a su personal no necesariamente con beneficios económicos, sino con oportunidades que garanticen desarrollo profesional, satisfacción y una mejor calidad de vida, impactando favorablemente en un aspecto personal como con el entorno que lo rodea. Esto, a su vez, generará un sentimiento de valor e importancia, lo cual se convertirá en un factor emocional que marcará la diferencia.

Chiavenato (2009), destaca que para garantizar altos estándares de fidelización del trabajador es importante gestionar el talento de los trabajadores mediante procesos o planes de crecimiento profesional, los mismos que deberán estar alineados con los deseos y aspiraciones individuales. Por tanto, esto se consigue dando al empleado la mayor autonomía posible en su trabajo.

También se ha sugerido que promover el aprendizaje interno también mejora el compromiso de los empleados y les brinda la oportunidad de aprender y desarrollarse profesionalmente. Por lo tanto, es importante establecer estándares adecuados en cada departamento para garantizar un trabajo de alta calidad y estabilidad laboral (Prieto, 2013).

Actualmente, el colaborador se encuentra en un ambiente tan competitivo que el capital humano y el trabajo duro son vistos como una señal de crecimiento y una ventaja competitiva para la organización. Por eso se recomienda abordar la gestión de los recursos humanos con mucho cuidado y aumentar los factores que permitan a los empleados ser leales a la empresa. Por lo tanto, Cruz (2018) hace hincapié en que es fundamental identificar a los trabajadores que resaltan por sus metas y objetivos alcanzados. Es decir, es importante identificar a quienes tienen mayor oportunidad de crecer en la empresa e invertir activamente su conocimiento en todos los procesos y demás recursos humanos.

Otra forma de fidelizar es que cuando se trata del talento de un empleado, los programas de desarrollo profesional o programas aprobados permiten capacitarlo respecto a las necesidades individuales. Para ello se le da autonomía al empleado, es decir, la libertad de sus decisiones, a nadie le gusta que lo obliguen, sobre todo en el cuidado diario, de acuerdo a lo mencionado anteriormente, si al empleado se le da algo a cada uno. estas cosas, se encuentran para hacer que el trabajo o sus trabajos funcionen (Cruz, 2018).

De acuerdo con López (2012), es fundamental saber delegar y otorgarles la capacidad de ser autoridades en cada área donde se desempeñen y conceder el sentimiento de que son los dueños de su puesto de trabajo. Para

lograr fidelizar a tus empleados es primordial establecer una estrategia eficaz que ayude a vigorizar la relación y a crear engagement con ellos.

Con respecto a las dimensiones para la variable, se consideraron en base al criterio de Magnusson y Siflverberg (2013), quienes las clasifican de la siguiente manera: La primera dimensión, el factor monetario que considera a los beneficios económicos, los cuales se refieren a los beneficios que la empresa brinda a sus empleados y sus familias. Asimismo, está relacionado a los créditos otorgados para que cada trabajador pueda acceder a la obtención de una vivienda, préstamos para automóviles y las subvenciones, así como a la asistencia con cursos de educación superior y capacitación.

Por otro lado, otro indicador también es el bono – incentivo, la cual hace referencia al reconocimiento económico posterior al cumplimiento de una meta u objetivo establecida por el área, así como el desempeño y desenvolvimiento de cada trabajador. También son denominadas comisiones por la realización de una actividad extracurricular.

Las políticas salariales, siendo otro de los indicadores principales, hacen referencia a los principios y el método para obtener ingresos bien preparados y adecuados para los empleados de la empresa. En tal sentido, la evaluación se realiza para promover a una persona en función de su idoneidad y capacidad en el puesto.

La segunda dimensión, los factores no monetarios son un grupo de elementos que no retribuyen algo económico, al contrario, busca el desarrollo y desempeño del trabajador en búsqueda de su crecimiento profesional.

Dentro de los indicadores más importantes, se tiene a la formación y crecimiento profesional, dentro de este apartado se encuentra el planeamiento de formación y capacitación, el entrenamiento continuo, desarrollo de habilidades, competencias y criterios cognitivos.

El clima laboral, que refiere al ambiente en donde se desarrolla el trabajador y los factores externos que inciden en el mismo. Finalmente, otro de los indicadores refiere al reconocimiento público, mediante certificaciones y documentos legalizados que cercioren el desempeño del colaborador.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

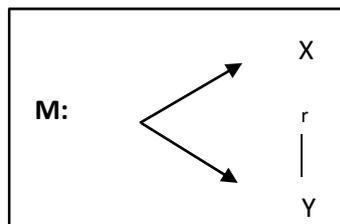
Fue de tipo básica, porque la finalidad fue diagnosticar una situación contextual y, como sustento, generar nuevos criterios de conocimiento y enfoques cognitivos para adaptarlos a la realidad de estudio (Sánchez, et al., 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental transversal y es definido como la investigación en donde no existe una manipulación de las variables, sujetos o datos de estudio. Es decir, la información se recopiló de manera primaria, tal cual se percibe de los participantes. Fue de corte transversal, porque los instrumentos fueron aplicados solo en una oportunidad y durante un periodo de tiempo establecido (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Finalmente, fue de alcance correlacional porque puntualizó, interpretó y analizó la relación entre los fenómenos estudiados (Tamayo, 2006).

Figura 1

Diseño correlacional de una investigación



Nota. Donde M: muestra (trabajadores); X: compromiso laboral; Y: fidelización del personal y r: Relación entre variables

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Compromiso laboral

Definición conceptual: Es el nexos psicológico desarrollado entre el trabajador y la organización; valorando criterios de permanencia dentro de la misma (Meyer y Allen, 1991).

Definición operacional: Es la creación de un vínculo emocional entre un profesional y el lugar donde se desempeña laboralmente. Asimismo, cuenta con las siguientes dimensiones: compromiso afectivo, continuo y normativo, las cuales se medirán mediante un cuestionario con escala de Likert.

Indicadores: Involucramiento, aspiraciones, lealtad, permanencia

Escala de medición: Ordinal – tipo Likert.

Variable 2: Fidelización del personal

Definición conceptual: Es un conjunto de estrategias realizadas por los directivos o superiores, que están direccionadas a la comunicación con los trabajadores o público objetivo con la finalidad de atender sus requerimientos y retenerlos, mediante el ofrecimiento de servicios o productos de alta calidad (Quintero y Betancur, 2018).

Definición operacional: Es la creación de una vinculo duradero en base al compromiso y conexión que desarrolla un trabajador con su empresa, conteniendo dimensiones como aspecto monetario y no monteario.

Indicadores: Motivación, crecimiento y desarrollo profesional, reconocimiento y estabilidad

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población muestral

De acuerdo con Condori (2020), la población es un conjunto de elementos o sujetos accesibles que pertenecen a un contexto de estudio y que poseen las mismas características o atributos por los cuales serán escogidos.

Para fines académicos, la población estuvo compuesta por todos los profesionales odontólogos que laboran en la Red de Ancash, siendo un total de 50.

Criterios de inclusión

- Personal odontólogo y asistencial que labore en diferentes cargos ocupacionales en la Red.
- Personal que acepte participar en el estudio y firme el consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Personal sanitario perteneciente a otras áreas de la Red.
- Personal odontólogo que no acepte participar en la investigación o que no firme el consentimiento informado.

3.3.2. Muestreo

Fue no probabilístico por conveniencia, pues existe facilidad de acceso a la población de estudio, la misma que muestra alta disponibilidad para participar en el mismo (Hernández, 2021).

3.3.3. Unidad de análisis

Corresponde a un profesional de la especialidad de odontología que labora en la Red de Ancash.

3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

Para medir las variables del estudio se utilizó la técnica de la encuesta, conceptualizada como un medio investigativo que considera ítems o enunciados sobre un tema determinado mediante el cual se analizó y recopiló información de manera sistemática y ordenada (López et al., 2019)

Por otro lado, se utilizaron los cuestionarios como instrumentos de recopilación de data. De acuerdo a Fernández (2019) es un documento elaborado con la finalidad de presentar interrogantes ordenadas de acuerdo a sus dimensiones y que responden a los objetivos de una investigación.

Para medir el compromiso organizacional, se utilizó el cuestionario elaborado por Meyer y Allen (1997) en su formato original y adaptado en su versión española por Arciniega y González (2006) en su versión traducida al español. Agrupa 18 ítems distribuidos en sus respectivas dimensiones, los cuales fueron medidos mediante una escala de Likert con una

puntuación del 1 al 5. Asimismo, los baremos correspondientes para establecer el nivel de esta variable fueron los siguientes:

La Baremación de la variable compromiso organizacional fue en los siguientes niveles: alto (68 – 92), medio (43 – 67) y bajo (18 – 42).

Para evaluar la fidelización del personal, se consideró el cuestionario diseñado, originalmente, por Magnusson y Silfverberg (2013), pero con una adaptación en su versión más reciente por Mesta y Muro (2019), considerando al trabajador uno de los recursos de mayor importancia en el rubro de cualquier organización. El cuestionario estuvo conformado por 18 ítems y fueron medidos mediante una escala de Likert con valores del 1 al 5 (totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo)

Validez de los instrumentos

Los cuestionarios han sido validados en estudios anteriores; no obstante, para fines académicos, se evaluaron a través un análisis mediante un juicio de expertos conformado por 03 profesionales con cargo de maestría o doctor en la rama de gestión.

Confiabilidad de los instrumentos

Para estimar el índice de fiabilidad, se consideró el Alfa de Cronbach que fue obtenido posterior a la aplicación de una prueba piloto dirigida a 10 trabajadores que no forman parte de la muestra de estudio. Asimismo, el procesamiento estadístico permitió obtener los siguientes valores de confiabilidad, para la variable compromiso organizacional ($\alpha = 0,940$) y fidelización laboral ($\alpha = 0,956$)

3.5. Procedimientos

Se siguieron los siguientes pasos para recopilar datos mediante el uso de cuestionarios: Primero, se solicitó el permiso de la institución donde se realizó el estudio, por lo que se adjuntó la carta explicando las intenciones y finalidad académica con la finalidad de adquirir información relevante. Se definió el tiempo para la recolección de datos, estableciendo un horario flexible sin interferir en el desempeño laboral o personal de los participantes, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de los

cuestionarios. Estos fueron elaborados de manera presencial para que exista mayor flexibilidad y facilidad de llenar los instrumentos.

3.6. Método de análisis de datos

La recolección, integración y compilación de datos se realiza con Excel, en primer lugar, para preparar una base de datos para cada medida estudiada y resumir los datos en diferentes formas. Posteriormente, los resultados fueron trasladados al programa SPSS V26 encargado de procesar la información y respuestas a nivel estadístico, las cuales fueron estimadas mediante tablas y tablas de porcentajes.

Es fundamental resaltar que, el procesamiento estadístico contó con dos apartados; el análisis descriptivo enfocado en presentar las tablas con frecuencias y porcentajes encontrados para cada variable, así como su respectivo nivel; y, por otro lado, el análisis inferencial, que contrastó las hipótesis mediante pruebas estadísticas.

3.7. Aspectos éticos

Tomando como ejes principales lo propuesto por Comité de Investigación y los principios éticos de Belmont se consideraron los criterios de beneficencia y no maleficencia que está asociado a no causar daño físico o psicológico a los participantes que intervienen en el estudio; así pues, está prohibido influir de manera intelectual o interesada en los encuestados para obtener alguna información tergiversada. Además, no se espera que los usuarios sufran daños durante la investigación, lo que garantiza el derecho a la libertad de expresión. Con respecto al principio de autonomía, referido a la libertad de los participantes con respecto al momento de abandonar el estudio cuando ellos crean convenientes, en busca del cumplimiento del derecho a la autodeterminación, sin ningún tipo de represalias en el presente y futuro; respecto al principio de justicia se refiere a la igualdad de trato de todos los participantes en el programa de investigación, sin prejuicios ni discriminación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de compromiso laboral del profesional odontólogo en una Red en Áncash.

Niveles	f	%
Bajo	10	20,0
Medio	22	44,0
Alto	18	36,0
Total	50	100,0

nota: información procesada en SPSS v.26

Los resultados en la tabla 1 mostraron el nivel de compromiso laboral de los odontólogos que laboran a la Red de Salud, es así que 44,0% de ellos presentaron un compromiso laboral de nivel medio, lo cual significó un débil involucramiento con los objetivos y lineamientos de la organización. También 36,0% de los odontólogos indicaron un alto compromiso laboral, por lo que se caracterizaron por desempeñarse adecuadamente para lograr cumplir las metas y lograr altos niveles de productividad; finalmente, 20,0% de los odontólogos mostraron un compromiso laboral de nivel bajo.

Tabla 2

Nivel de fidelización laboral del profesional odontólogo en una Red en
Áncash

Niveles	f	%
Bajo	10	20
Medio	19	38
Alto	21	42
Total	50	100,0

nota: información procesada en SPSS v.26

Los resultados en la tabla 2 mostraron el nivel de fidelización laboral que presentan los odontólogos de una red de salud, es así que 42,0% de los profesionales evidenciaron un nivel de fidelización alto, lo cual responde a un adecuado manejo en estrategia relacionadas al clima laboral y el desenvolvimiento profesional en la organización. Por otro lado, 38,0% evidenciaron un nivel medio de fidelización laboral; puesto que influye, en gran medida, la política de sueldos y diferentes beneficios económicos dentro de la Red; mientras que 20,0% mostraron un nivel bajo de fidelización laboral.

Análisis inferencial

Tabla 3

Prueba de normalidad de las variables compromiso laboral y la fidelización del profesional odontólogo

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

	Compromiso organizacional	Fidelización laboral
N	50	50
Estadístico de prueba	,232	,266
Sig. asintótica	,000	,000

nota: información procesada en SPSS v.26

Para poder comprobar la relación se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov; que sirvió para decidir el estadístico apropiado para lograr este procedimiento. Es así, que la variable compromiso organizacional tuvo un nivel de significancia igual a 0,000 y para la variable fidelización laboral arrojó un nivel de significancia igual a 0,000 esto valores permitieron afirmar que los datos no presentaron distribución normal; por lo cual se empleó el Rho de Spearman.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones del compromiso laboral y la fidelización del profesional odontólogo

			Fidelización laboral
Rho de Spearman	Compromiso	Coeficiente de correlación	,681
	Afectivo	Sig.	,000
		N	50
	Compromiso	Coeficiente de correlación	,656
	normativo	Sig.	,000
		N	50
	Compromiso	Coeficiente de correlación	,677
	continuidad	Sig.	,000
		N	50

nota: información procesada en SPSS v.26

Según lo mostrado, la dimensión compromiso afectivo arrojó un valor de significancia menor a 0,05, afirmando la relación significativa con la fidelización laboral en un grado directo y moderado ($\rho = 0,681$) por lo que a medida que mejora el compromiso afectivo mejora la fidelización laboral; la dimensión compromiso normativo estuvo directamente relacionada con la fidelización laboral, siendo esta relación directa y moderada ($\rho = 0,656$) por lo que a medida que mejora el compromiso normativo mejora la fidelización laboral; la dimensión compromiso continuidad estuvo relacionada con la fidelización laboral del profesional odontológico, siendo esta relación directa y moderada ($\rho = 0,677$) por lo que a medida que mejora el compromiso de continuidad mejora la fidelización laboral de los odontólogos.

Es así que se proponen las siguientes hipótesis

H0: No existe relación estadística entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023

H1: Existe relación estadística entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023

Tabla 5

Relación entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023

			Fidelización laboral
Rho de Spearman	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,734 ,000 50

nota: información procesada en SPSS v.26

En la tabla 5 mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman y el valor de significancia se rechazó la hipótesis Ho y aceptar la hipótesis H1; es decir Existe relación estadística entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023. Siendo está relación directa pues el valor de coeficiente de correlación es 0,734 por lo que a medida que mejore el compromiso laboral mejora la fidelización laboral de los odontólogos

V. DISCUSIÓN

Por otro lado, el compromiso de los empleados es un tema importante en la teoría y la práctica de la gestión administrativa que busca optimizar los índices de productividad desde la perspectiva humana y la rentabilidad en términos de empresa. En tal sentido, los empleados son considerados como los recursos clave de una empresa. A raíz de los cambios e importancia generada en el personal se vuelve más importante la capacidad de gestionar con éxito las relaciones con los empleados, lo cual fortalece la fidelización a largo plazo.

De acuerdo a los resultados, se logró evidenciar un nivel medio de compromiso laboral en la mayoría representativa conformada por 44% de los profesionales, mientras que 36% manifestó sentirse altamente comprometidos con la estructura organizacional. Por lo tanto, a través de la creación de un ambiente favorable al desarrollo que conduzca al compromiso de los empleados, estos pueden aumentar sus posibilidades de mantenerse y pertenecer a una sola institución

De acuerdo con el aporte de Lourenção et al. (2022) el profesional que pertenece al rubro sanitario tiende a presentar mayores índices de sobrecarga laboral, establecer parámetros en la relación paciente – profesional y gestionar los criterios de calidad de atención; estos factores, mayormente, generan un impacto negativo en el compromiso de cada profesional por la incapacidad de poder controlar todo bajo su propia responsabilidad. Los autores sugieren optimizar la gestión interna de cada institución con la finalidad de ofrecer una mejor calidad laboral asegurando un clima laboral favorable en el cual el trabajador pueda sentirse comprometido a cumplir todas las expectativas y metas organizacionales.

Por otro lado, los datos que se contraponen con los hallazgos de la investigación son los brindados por la OMS (2022), los cuales indican el déficit del personal en el rubro de salud, contexto que desencadena una diversidad de deficiencias en relación al desempeño individual de cada trabajador. Esta problemática responde entre tantos factores, principalmente, la falta de formación y el bajo compromiso; por tal motivo,

por lo tanto, frente a la marea de la globalización, uno de los principales desafíos para los profesionales de recursos humanos es cómo obtener una ventaja competitiva organizacional en un entorno que cambia rápidamente. Para cualquier organización, una estructura de mano de obra adecuada es un enfoque para mantener un desempeño organizacional efectivo.

Por otro lado, una investigación que contrasta los resultados obtenidos es la propuesta por Wang et al. (2021) en la cual concluyó que existe un compromiso aceptable y fue en respuesta al apoyo social percibido y la flexibilidad psicológica. De esta manera, los autores manifestaron que, los directivos estarían más interesados en conocer la relación entre la fidelización y el compromiso organizacional, porque quedaría claro cuán importante y valioso sería retener a sus empleados más satisfechos. A su vez, tener este conocimiento motivaría a los gerentes a satisfacer a sus empleados.

De acuerdo al aporte social considerado por la autora, el compromiso laboral se basa en la creencia, la confiabilidad y la comunicación entre una organización y sus adherentes. Así pues, las organizaciones pueden aumentar el nivel de compromiso al mejorar la toma de decisiones y la transparencia en intercambios de información u opiniones entre los empleados por parte de los superiores.

Ahora bien, respecto al análisis de la fidelización laboral, se logró determinar que existe una alta fidelización en la gran parte de los profesionales odontólogos (42%). En tal sentido, algunas tendencias (globalización, aumento del trabajo del conocimiento, tasa acelerada de avance tecnológico) hacen que sea vital que las empresas adquieran y retengan capital humano.

El enfoque planteado por Mohamed y Elazeem (2022) permite complementar los hallazgos ya que se han distinguido criterios que inciden de manera significativa en la fidelización, una de ellas es la lealtad. Los autores resaltaron que, la lealtad de los empleados y los empleados altamente motivados han atraído mucha atención debido a la expectativa de que los

empleados motivados y leales actuarán en el mejor interés de una organización.

En esa misma línea, el enfoque conceptual propuesto por Quintero y Betancur (2018) confirma la importancia de mantener una política de fidelización para los clientes internos de una organización, es decir, los colaboradores; a quienes considera, al mismo tiempo, el recurso más valioso. Asimismo, la teoría confirma que, los empleados leales son elementos valiosos para las organizaciones, ya que pueden permitir obtener la mayor cantidad de ganancias para las organizaciones. Esto se debe a que los empleados leales atenderán a los clientes de la manera correcta y entienden lo que los clientes quieren y lo entregan.

Al contrastar el resultado con los aportes de Bocigas (2019) se concluye que la fidelización del personal no solo está relacionada con la obtención de beneficios económicos, más bien, busca enfocarse en el desarrollo de cada persona en un criterio profesional y social. En tal sentido, en su estudio, los empleados esperan al menos un paquete básico de beneficios de salud, pensión y vacaciones pagadas, y los gerentes que no brindan un beneficio enfrentan un problema para contratar empleados calificados. Por lo tanto, los beneficios otorgados por las organizaciones también pueden fidelizar a los trabajadores.

Las afirmaciones anteriores sugieren que, los empleados son cruciales para el logro de la calidad interna y, en consecuencia, para el rendimiento empresarial de las empresas. Por lo tanto, la calidad de los empleados, sus competencias, lealtad y compromiso son extremadamente importantes para el logro del rendimiento empresarial. Para el desarrollo de la lealtad de los empleados, puede ser importante que los empleados encuentren en el trabajo, lo que realizan, el desafío, el interés y la sensación de logro.

Para ir concluyendo, de acuerdo al análisis de la relación entre las dimensiones del compromiso laboral y la fidelización, se estableció que el compromiso afectivo fue el que presentó mayor índice de asociación. En sentido estricto, mantener altos niveles de compromiso organizacional afectivo es importante para la supervivencia y el bienestar organizacional.

Los resultados de Contreras y Castro (2018) se complementan con lo planteado anteriormente, pues confirman también una relación directa entre el compromiso organizacional y la permanencia en personal sanitario. De acuerdo con los autores, la forma de tratar a los empleados en la organización es decisiva para determinar si los empleados se convertirán realmente en una parte integral de la ventaja competitiva de la empresa.

Un factor importante que se evidenció en el enfoque de Chiavenato (2009) fue el compromiso laboral en su aspecto de sentimiento afectivo de cada individuo respecto a la fidelización laboral. El autor infiere que, los empleados leales también contribuyen a la creación de la imagen que la empresa tiene ante su entorno y partes interesadas externas, como los clientes. Es por ello que, la confianza de los empleados en la empresa define de manera muy importante el bienestar de los empleados en el trabajo y la satisfacción con el trabajo.

Referente a la segunda dimensión, compromiso normativo, también se evidenció una relación directa y significativa con la fidelización laboral; de acuerdo con Prieto (2013) al establecer una estrategia de gestión de la retención del talento, se debe considerar que la competencia entre empresas se da a nivel de los empleados, siendo la lucha por atraer, seleccionar y retener el mejor talento, el mejor servicio, en desarrollar una ventaja competitiva y crear relaciones afectivas.

Asimismo, así como lo plantea Cruz (2018) los criterios normativos están estrechamente relacionados con los lineamientos de gestión y con el cumplimiento de normas y políticas organizacionales relativas a las diferentes labores garantizando un adecuado desempeño y retención laboral. Asimismo, el enfoque de gestión sostiene que la fidelización depende de la interacción de varios criterios, el comportamiento afectivo de una persona se asocia con la estructura interna de la organización, esto significa crear las condiciones organizadas y efectivas de la mejor manera para que el empleado logre este objetivo, determinando un proceso para conseguir un resultado efectivo.

La dimensión representada por el compromiso de continuidad también se encuentra relacionada con la fidelización laboral; lo cual implica la necesidad

del trabajador de permanecer en su organización para satisfacer su necesidad de cumplir y alcanzar metas planteadas.

Por lo planteado anteriormente, Meyer y Allen (1997) contrastan su teoría señalando que, los gerentes definen a un empleado comprometido como aquel que permanece con la organización en todos los niveles, demuestra desempeño en todo momento, se esfuerza constantemente por lograr tareas y metas todos los días, y va más allá y más si es necesario. Asimismo, lo caracterizan como una persona que se preocupa por los bienes, intereses y reputación de la empresa como si fueran propios, que comparte los valores, metas y objetivos y se comporta de acuerdo con toda la organización.

Desde un enfoque profesional y de carácter propio, Cada empresa toma varios enfoques para aumentar la lealtad y uno de ellos es a través de políticas de trabajo porque tiene la oportunidad de producir empleados más leales y comprometidos. Las políticas de trabajo consisten en horarios de trabajo flexibles, políticas de permisos familiares y otras políticas con el objetivo de fijar demandas contrarias al trabajo.

La afirmación también es respaldada por Hochgraf (1995) de que las políticas de trabajo proporcionadas conducirán a una mayor lealtad. La lealtad de los empleados no solo se mide por el tiempo que trabaja el empleado, sino también por el compromiso de los empleados cuando trabajan.

Finalmente, el análisis de la relación estadística entre el compromiso laboral y la fidelización arrojó un valor alto y significativo, el cual se entendió que, ante un alto nivel de compromiso laboral, se espera un contexto de alta retención interna dentro de las organizaciones.

Al contrastar el resultado con el estudio de Bayona, Goñi y Madorrán (2015), argumentan que el compromiso y la lealtad son implicaciones personales que se desarrollan naturalmente en los individuos. Afirman que hay razones para creer que las personas deben apegarse a algo, y que, si los empleados no se apegan a la organización para la que trabajan, o reducen significativamente la fuerza de esos lazos.

Y, por otro lado, Valencia (2022), en su aporte investigativo se explora un marco ético donde solo las personas con talento están en la capacidad de crear los mejores productos o servicios, así como aportar las mejores ideas para que las empresas puedan superar a sus competidores. Por tal motivo, se debe recalcar que para crear una ventaja competitiva es necesario considerar cómo remunerar, desarrollar y retener el talento, este último en las organizaciones se ha convertido en un gran problema debido al crecimiento de las empresas. también ven falta de talento en el mercado.

Por lo tanto, en síntesis, con todo lo planteado anteriormente, cabe resaltar que, la lealtad de los empleados no solo se mide por el tiempo que trabaja el empleado, sino también por el compromiso de los empleados cuando trabajan. De igual manera, la lealtad mostrada por los empleados también está respaldada por un fuerte deseo de continuar la pertenencia a una empresa, organización, trabajo basado en la visión y valores de la empresa, esforzarse al máximo en los intereses de la empresa y hay disposición para trabajar horas extras

VI. CONCLUSIONES

Primero: Con respecto al compromiso laboral, se evidenció que 44% que representó a 22 trabajadores mostró un nivel medio, mientras que el 36% evidenció un nivel alto. Esto se debe a una adecuada afinidad con el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales garantizando el buen desempeño de los trabajadores.

Segundo: El análisis de la fidelización reflejó que 42% siendo un total de 21 profesionales tuvo una fidelización alta con la institución, mientras que 20% (10 trabajadores) manifestó una fidelización de nivel bajo. Este contexto se genera porque las estrategias de motivación, incentivo y retención no genera el mismo nivel de impacto en todos los trabajadores.

Tercero: Con respecto a la hipótesis específica, se determinó que entre las dimensiones del compromiso y la fidelización laboral; la dimensión con mayor nivel de asociación estadística fue el compromiso afectivo (rho de Spearman = 0,681), mientras que aquella dimensión con menor índice de relación fue el compromiso normativo (0,656).

Cuarto: En lo que respecta a la hipótesis general que buscó la relación entre el compromiso laboral y la fidelización del personal, mediante el coeficiente Rho de Spearman se obtuvo un índice de 0,734 estableciendo una relación significativa y directa entre ambas variables. Esto es explicado porque a medida que existe un elevado índice de compromiso laboral, entonces las estrategias de fidelización tendrán un mejor impacto en la percepción del colaborador para permanecer en la institución.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Red de salud aplicar un programa de fidelización y compromiso laboral al profesional odontólogo con la finalidad de generar lealtad verdadera a la organización pública. Además, con este tipo de programas se podrá atraer a nuevos profesionales jóvenes odontólogos dado que se genera mayor reconocimiento en la entidad.

Segunda: Se recomienda a la jefatura de recursos humanos de la red de salud centralizar todo el mejor interés posible a los factores del potencial humano en todo aspecto hasta conseguir valores altos de satisfacción y compromiso laboral.

Tercera: Se recomienda al programa presupuestal de salud bucal, invertir en la sensibilización del personal odontólogo a través de herramientas de fidelización tales como las redes sociales y sistemas colaborativos entre estos profesionales

Cuarta: Se recomienda a la red de salud, invertir en la adquisición y reposición de equipamiento y materiales biomédicos utilizando los recursos que el estado transfiere a través del programa presupuestal 0018 que incluye la prevención y curación de enfermedades bucodentales

REFERENCIAS

- Abed, K. (2020). *Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41273/ABED_LK.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para. *Contaduría y Administración* (200), 5-12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39520002>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389–411. doi:10.1146/annurevorgpsych-031413-091235
- Bayona, C. & Goñi, S. (2007). Compromiso organizacional. Consulta: marzo de 2014.
- Bayona, C., Goñi, S. & Madorrán, C. (2015). Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. https://www.researchgate.net/profile/Cristina_Bayona/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estrategica_de_los_Recur_sos_Humanos/links/54b650b30cf2bd04be31fb00/Compromiso-OrganizacionalImplicaciones-para-la-gestion-estrategica-de-los-Recursos-Humanos.pdf
- Benavides, J. (2015). *Gestión del talento humano y fidelización del colaborador en la empresa financiera Confianza S.A.A del distrito de Trujillo 2014*. (tesis de magister). http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2064/benavidesville_na_jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bergman, M. (2006). The relationship between affective and normative commitment: Review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 27(5), 645–663. <https://doi.org/10.1002/job.372>

- Bocigas, M. (2019). *Retención del talento, relacionado con la experiencia de empleado*. (Tesis de grado, Universidad Pontificia Comillas). <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/27353/1/TFG%20AntoAanzas%20Aguirre%2C%20Gonzalo.pdf>
- Calvo, J. M., Kwatra, J., Yansane, A., Tokede, O., Gorter, R. C., & Kalenderian, E. (2021). Burnout and Work Engagement Among US Dentists. *Journal of patient safety*, 17(5), 398–404. <https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000000355>
- Carreón J. (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector Salud. *Contaduría y Administración*. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721467>
- Cartagena, G. L. (2018). *El salario emocional y su contribución a la atracción y retención del talento humano en la organización*. (Tesis de especialización, Universidad Militar de Nueva Granada) <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17758/CartagenaG%c3%a9lvezLizJacqueline2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Cohen, A. (2007). Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 17(3), 336–354. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2007.05.001>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. *Acta Académica* <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Contreras, I. & Contreras, F. (2018). Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima. *Revista Científica de ciencias de la salud* 11(2). <https://doi.org/10.17162/rccs.v11i2.1104>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento*

<https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>

García, C., Satorres, M., Crespo, A. P., Quesada, J. A., García, L., & Carrascosa, S. (2022). Prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de medicina y enfermería de Atención Primaria en centros de salud acreditados para Formación Sanitaria Especializada de dos áreas de salud de Alicante. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 15(1), 35–39. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2022000100007&lng=es.

Gómez, J. (2021). *Compromiso laboral, sentido de coherencia y resiliencia en trabajadores de un centro de salud* (Tesis de bachiller, Pontificia Universidad Católica del Perú). <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/177487>

González, T.F y Guillén, M. (2008). Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. *Journal of Business Ethics*, 78 (3): 401-414

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Hochgraf, L. (1995). Why Are We Putting Families first? *Credit Union Management* 18, pp. 46.

Jugale, P. V., Mallaiah, P., Krishnamurthy, A., & Sangha, R. (2016). Burnout and Work Engagement Among Dental Practitioners in Bangalore City: A Cross-Sectional Study. *Journal of clinical and diagnostic research: JCDR*, 10(2). <https://doi.org/10.7860/JCDR/2016/16009.7312>

- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement At Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <http://doi.org/10.2307/256287>
- Lourenção, L. G., Sodr e, P. C., Gazetta, C. E., Silva, A. G. D., Castro, J. R., & Maniglia, J. V. (2022). Occupational stress and work engagement among primary healthcare physicians: a cross-sectional study. *Sao Paulo medical journal: Revista paulista de medicina*, 140(6), 747–754. <https://doi.org/10.1590/1516-3180.2021.0644.R1.10012022>
- Magnusson, M. y Siflverberg, L. (2013) *Managing employee retention in thailand - a quantitative study at a multinational Company*.
- Mesta, R. & Muro, E. (2019). *Relación del compromiso organizacional y retención del personal en la industria agroexportadora tropical farm s.a.c. 2017* (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2132/1/TL_MestaGomezRobert_MuroVargasEduardo.pdf
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment on the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63(1) 1-18. <https://bit.ly/34q9v46>
- Meyer, J.P. y Allen N, J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*, Sage Publications.
- Minsa (2018). Plan de Acci n de Mejora de Cultura y Clima Organizacional. *Resoluci n* *Directoral*
<http://www.insm.gob.pe/transparencia/archivos/datgen/dirfun/2019/RDN%C2%B0175-2019-1.pdf>
- Mohamed, S. & Elazeem, E. (2022). Effect of Employees Advocacy and Loyalty on Job Embeddedness among Nursing Staff. *Assiut Scientific Nursing Journal* 10 (33). https://journals.ekb.eg/article_280768.html
- Montoya , E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*. (Tesis de posgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas)

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/tesis%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y

O'Reilly III, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492–499. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.492>

Organización Mundial de la Salud (2022). Las Américas tienen un déficit de 600.000 profesionales de la salud, que afecta el acceso a la salud en las zonas rurales y desatendidas. *Portal OMS*. <https://www.paho.org/es/noticias/27-5-2022-americas-tienen-deficit-600000-profesionales-salud-que-afecta-acceso-salud-zonas>

Peralta, M.; Santofimio, A. & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización 19. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/2127>

Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* (Tesis de especialización, Universidad de Medellín). <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf>

Quintero, L. y Betancur, J. (2018). Modelo de salario emocional para la fidelización de los colaboradores en la búsqueda de una organización competitiva. *Revista Espacios* 39 (41). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p08.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Ed. Pearson, México.

Rubio, A., Aranda, B., Gonzáles, B., & Gómez, S. (2020). El concepto de salario emocional. *Retos de la Ciencia*, IV(8), 15-24. <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/306/159>

Saks, A. (2006). Antecedents and Consequences of Employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), p 600–619.

- Sánchez, H.; Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Editorial Universidad Ricardo Palma*.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2011). Work engagement: On how to better catch a slippery concept. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 39–46. doi:10.1080/1359432x.2010.515981
- Valencia M. (2022). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal asistencial de salud del hospital de supe, 2019* (Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6014/Valencia%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wang, Y., Gao, Y. & Xun, Y. (2021) Work engagement and associated factors among dental nurses in China. *BMC Oral Health* **21**, 402. <https://doi.org/10.1186/s12903-021-01766-y>
- Zavaleta, C. (2005). *Compromiso organizacional en el personal de una compañía de seguros y reaseguros*. (Tesis de grado, Universidad Católica Boliviana). <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/135900/Details>

ANEXOS

ANEXO 01. Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso laboral	Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Meyer y Allen , 1997).	Es un estado psicológico que califica la relación entre una persona y la organización y su permanencia o retiro de ella. Se medirá mediante la aplicación de un cuestionario.	Compromiso afectivo	Identificación del individuo	Ordinal
				Relaciones interpersonales	
				Participación en la toma de decisiones	
			Compromiso normativo	Experiencia laboral	
				Sentimiento de pertinencia	
				Obligación moral	
Fidelización laboral	Se encarga de mantener dentro de la empresa a su capital humano, a través del uso de criterios remunerativos y no remunerativos. (Chiavenato, 1988)	Es la relación duradera, compromiso y conexión estable que tiene el colaborador con la organización. Se medirá mediante la aplicación de un cuestionario.	Factor monetario	Salario	Ordinal
				Tiempo y esfuerzo	
				Beneficios económicos	
			Factor no monetario	Bonificaciones – incentivos	
				Políticas salariales	
				Formación	
Calidad de vida					
Plan de carrera					
Clima laboral					
Integración familiar					
Reconocimiento					
Estabilidad laboral					

ANEXO 02. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación al Compromiso Organizacional de usted como trabajador de la Red en estudio. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda y complete los espacios subrayados:

Género: F ___ M___ Edad: _____ Estado Civil: _____

El cuestionario tiene la siguiente escala valorativa:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems	5	4	3	2	1
Dimensión: COMPROMISO AFECTIVO	TA	DA	I	ED	TD
1. Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
2. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
3. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí					
4. Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
5. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas					
6. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
7. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa					
Dimensión: COMPROMISO NORMATIVO					
8. Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					

9. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa					
10. Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.					
11. Ahora mismo no abandonarían mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente					
12. Esta empresa se merece mi lealtad.					
13. Creo que le debo mucho a esta empresa					
DIMENSIÓN: COMPROMISO DE CONTINUIDAD					
14. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
15. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
16. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.					
17. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.					
18. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa					

CUESTIONARIO DE FIDELIZACIÓN LABORAL

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a la fidelización laboral como trabajador de la Red en estudio. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda y complete los espacios subrayados

El cuestionario tiene la siguiente escala valorativa:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems	5	4	3	2	1
FACTOR NO - MONETARIO	TA	DA	I	ED	TD
1. Mi jefe me provee con suficiente ayuda para desarrollar mi rol					
2. Siento que mi opinión es apreciada					
3. Recibo suficiente reconocimiento por hacer un buen trabajo					
4. Siento que mi trabajo me da la oportunidad de utilizar mis habilidades					
5. Siento que la organización me anima a tomar la iniciativa y a decidir					
6. Mis compañeros de trabajo se preocupan por mí.					
7. La empresa me otorga permiso si lo solicito con algún motivo personal					
8. Dentro de la empresa, soy capaz de lograr mis metas profesionales.					
9. Percibo un buen clima laboral dentro de la empresa					
10. Estoy orgulloso de trabajar en esta Empresa					
FACTOR MONETARIO					
11. La organización me ofrece préstamos para capacitaciones externas que me sirven para aumentar mi desarrollo profesional					
12. Creo que mi salario es justo para mi papel en la empresa.					
13. La organización me ofrece algún seguro de vida					

14. La organización ofrece un salario acorde a su rubro de mercado.					
La empresa me otorga aumentos salariales según el tiempo que lleve trabajando					
16. Los beneficios que recibo son prácticos y satisfacen mis necesidades					
17. La empresa ofrece incentivos por metas propuestas en el trabajo					
18. Me gustaría tener más responsabilidades dentro de la empresa para tener un mayor beneficio económico.					

ANEXO 03. FICHA TÉCNICA
COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Título de investigación	Compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023.
Autora	Villanueva Vásquez, Floritza Tabata
Objetivo	Determinar la relación entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023.
Variable a medir	Compromiso laboral
Administración	Individual
Dimensiones	Compromiso afectivo Compromiso normativo Compromiso continuo
Duración	10 min
Sujetos de aplicación	Profesionales odontólogos que laboran en la Red de Ancash.
Número de ítems del instrumento	El instrumento de la investigación está formado por 18 ítems
Descripción de la escala	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Método para Consistencia interna	Alfa de Cronbach $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$ <p style="text-align: right;">α = Alfa</p> de Cronbach K = Número de Ítems V _i = Varianza de cada Ítem V _t = Varianza total
Valor de consistencia interna	0,940
Conclusiones de consistencia interna	El instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado es muy cercano a 1

Análisis de fiabilidad

8. Dentro de la empresa, soy capaz de lograr mis metas profesionales. [F8]
 9. Percibo un buen clima laboral dentro de la empresa [F9]
 10. Estoy orgulloso de trabajar en esta Empresa [F10]
 11. La organización me ofrece préstamos para capacitaciones externas que me sirven... [F11]
 12. Creo que mi salario es justo para mi papel en la empresa. [F12]
 13. La organización me ofrece algún seguro de vida [F13]
 14. La organización ofrece un salario acorde a su rubro de mercado. [F14]
 15. La empresa me otorga aumentos salariales según el tiempo que lleve trabajando [F15]
 16. Los beneficios que recibo son prácticos y satisfacen mis necesidades [F16]
 17. Me gustaría tener más responsabilidades dentro de la empresa para tener un may... [F17]
 18. Me gustaría tener más responsabilidades dentro de la empresa para tener un may... [F18]

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala:

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

18	3	4	3	2	4	4	3	3	3	5	3	5	3	4	5
19	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	2	5	2	3	5
20	5	3	5	2	2	2	2	4	2	5	2	5	5	2	2
21	5	4	3	2	4	2	5	5	2	2	2	5	5	2	5
22	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1
23	1	2	1	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1

Resultado [Documento] - IBM SPSS Statistics Visor

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Ni de elementos
,940	18

FIDELIZACIÓN LABORAL

Título de investigación	Compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023.
Autora	Villanueva Vasquez, Floritza Tabata
Objetivo	Determinar la relación entre el compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023.
Variable a medir	Fidelización laboral
Administración	Individual
Dimensiones	Factor monetario Factor no monetario
Duración	10 min
Sujetos de aplicación	Profesionales odontólogos que laboran en la Red de Ancash.
Número de ítems del instrumento	El instrumento de la investigación está formado por 18 ítems
Descripción de la escala	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Método para Consistencia interna	Alfa de Cronbach $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ α = Alfa de Cronbach K = Número de Ítems Vi = Varianza de cada Ítem Vt = Varianza total
Valor de consistencia interna	0,956
Conclusiones de consistencia interna	El instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado es muy cercano a 1

Análisis de fiabilidad

1. Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi empresa. [C1]
 2. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad. [C2]
 3. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí [C3]
 4. Me siento como parte de una familia en esta empresa. [C4]
 5. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios probl...
 6. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella. [C5]
 7. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa [C7]
 8. Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía e...
 9. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empre...
 10. Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha...
 11. Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su...
 12. Esta empresa se merece mi lealtad. [C12]
 13. Creo que le debo mucho a esta empresa [C13]
 14. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porqu...
 15. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para co...
 16. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es por...
 17. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo...
 18. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi...
 compromiso afectivo [CA]

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala:

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

18	3	4	3	2	4	4	3	3	3	5	3	5	3	4	5
19	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	2	5	2	3	5
20	5	3	5	2	2	2	2	4	2	5	2	5	5	2	2
21	5	4	3	2	4	2	5	5	2	2	2	5	5	2	5
22	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1
23	1	2	1	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1

Estadísticos

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

22°C Despejado 21:31 19/06/2023

***Resultado1 [Documento] - IBM SPSS Statistics Visor**

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	50	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	18

Visible: 50 de 50 variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

22°C Despejado 21:31 19/06/2023

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

EXPERTO N°01



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. cd. Jahir Anibal Montero Nuñez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, campus CHIMBOTE, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

El título del Proyecto de investigación es: "Compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Firma

D.N.I: 47161221

Celular: 936777721

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Variable Compromiso laboral:

Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Meyer y Allen, 1997).

Dimensiones:

Compromiso afectivo: Es el deseo de un trabajador o persona para seguir formando parte de una organización o cualquier otra entidad y es generado por la creación de sentimientos o emociones, que va más allá de una identificación social. Los empleados con este tipo de compromiso se sienten dedicados, orgullosos y felices de ser parte de la organización (O'Reilly & Chatman, 1986).

Compromiso normativo: está relacionada con el apego del trabajador hacia la organización y, frecuentemente, se evidencia el sentimiento de deuda con ella por la oportunidad de trabajo ofrecida. Asimismo, la lealtad se convierte en un componente que caracteriza a esta dimensión (Bergman, 2006)

compromiso continuo: está asociada con las necesidades y requerimientos de los trabajadores, considerando criterios de supervivencia y costo económico que involucra seguir en la organización o abandonarla. En esta dimensión se consideran aspectos como la necesidad económica, la satisfacción dentro del trabajo, los beneficios y el desarrollo laboral (Cohen, 2007).

Indicadores: Identificación del individuo, Relaciones interpersonales, Participación en la toma de decisiones, Experiencia laboral, Sentimiento de pertinencia, Obligación moral, Salario.

Consta de 18 ítems.

II. Variable fidelización laboral:

Se encarga de mantener dentro de la empresa a su capital humano, a través del uso de criterios remunerativos y no remunerativos. (Chiavenato, 1988).

Dimensiones:

Factor monetario: que considera a los beneficios económicos, los cuales se refieren a los beneficios que la empresa brinda a sus empleados y sus familias. Asimismo, está relacionado a los créditos otorgados para que cada trabajador pueda acceder a la obtención de una vivienda, préstamos para automóviles y las subvenciones, así como a la asistencia con cursos de educación superior y capacitación

Factor no monetario: son un grupo de elementos que no retribuyen algo económico, al contrario, busca el desarrollo y desempeño del trabajador en búsqueda de su crecimiento profesional.

Consta de 18 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO LABORAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO									
1	Directo	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	X		X		X		
2	Directo	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	X		X		X		
3	Directo	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	X		X		X		
4	Directo	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	X		X		X		
5	Directo	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	X		X		X		
6	Directo	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	X		X		X		
7	Directo	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO NORMATIVO									
8	Directo	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	X		X		X		
9	Directo	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa	X		X		X		
10	Directo	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.	X		X		X		
11	Directo	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me	X		X		X		

		siento obligado con toda su gente	X		X		X		
12	Directo	Esta empresa se merece mi lealtad.	X		X		X		
13	Directo	Creo que le debo mucho a esta empresa	X		X		X		
		DIMENSIÓN 3: COMPROMISO DE CONTINUIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
14	Directo	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	X		X		X		
15	Directo	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	X		X		X		
16	Directo	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	X		X		X		
17	Directo	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.	X		X		X		
18		Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **JAHIR ANIVAL MONTERO NUÑEZ**

DNI: **44999489**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	CIRUJANO DENTISTA	UVADECHA	CHIMBOTE
02	MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA	UVADECHA	CHIMBOTE

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	DOCENTE	UVADECHA	CHIMBOTE
02	GERENTE	DEAMPL MONTERO	CHIMBOTE
03			

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

26 de JUNIO del 2023

CHIMBOTE
CLINICA ODONTOLÓGICA

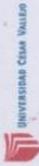


Mg. C.D. **Jahir Anival Montero Nuñez**
C.O.F. 25226

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FIDELIZACIÓN LABORAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FACTOR MONETARIO									
1	Directo	Mi jefe me provee con suficiente ayuda para desarrollar mi rol	X		X		X		
2	Directo	Siento que mi opinión es apreciada	X		X		X		
3	Directo	Recibo suficiente reconocimiento por hacer un buen trabajo	X		X		X		
4	Directo	Siento que mi trabajo me da la oportunidad de utilizar mis habilidades	X		X		X		
5	Directo	Siento que la organización me anima a tomar la iniciativa y a decidir	X		X		X		
6	Directo	Mis compañeros de trabajo se preocupan por mí.	X		X		X		
7	Directo	La empresa me otorga permiso si lo solicito con algún motivo personal	X		X		X		
8	Directo	Dentro de la empresa, soy capaz de lograr mis metas profesionales.	X		X		X		
9	Directo	Percibo un buen clima laboral dentro de la empresa	X		X		X		
10	Directo	Estoy orgulloso de trabajar en esta Empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FACTOR NO MONETARIO									
11	Directo	La organización me ofrece préstamos para capacitaciones externas que me sirven para aumentar mi desarrollo profesional	X		X		X		
12	Directo	Creo que mi salario es justo para mi papel en la empresa.	X		X		X		

13	Directo	La organización me ofrece algún seguro de vida	X		X				
14	Directo	La organización ofrece un salario acorde a su rubro de mercado.	X		X				
15	Directo	La empresa me otorga aumentos salariales según el tiempo que lleve trabajando	X		X				
16	Directo	Los beneficios que recibo son prácticos y satisfacen mis necesidades	X						
17	Directo	La empresa ofrece incentivos por metas propuestas en el trabajo	X		X				
18	Directo	Me gustaría tener más responsabilidades dentro de la empresa para tener un mayor beneficio económico.	X		X				



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE FIDELIZACIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **JAHIR ANIBAL MONTERO NUÑEZ**

DNI: **44999489**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	CIRUJANO DENTISTA	UVADECA	CHIMBOTE
02	MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA	UVADECA	CHIMBOTE

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	DOCENTE	UVADECA	CHIMBOTE
02	GERENTE	DENTAL MONTERO	CHIMBOTE
03			

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

CHIMBOTE
CLINICA OROLOGICA

Mg. C.D. Jahir Montero Nuñez
C.O.P/29226

EXPERTO N°02



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. C.d. Esp. Luis Camba Nolasco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, campus CHIMBOTE, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

El título del Proyecto de investigación es: "Compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Firma
D.N.I: 4716124

Celular: 936727721

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Variable Compromiso laboral:

Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Meyer y Allen, 1997).

Dimensiones:

Compromiso afectivo: Es el deseo de un trabajador o persona para seguir formando parte de una organización o cualquier otra entidad y es generado por la creación de sentimientos o emociones, que va más allá de una identificación social. Los empleados con este tipo de compromiso se sienten dedicados, orgullosos y felices de ser parte de la organización (O'Reilly & Chatman, 1986).

Compromiso normativo: está relacionada con el apego del trabajador hacia la organización y, frecuentemente, se evidencia el sentimiento de deuda con ella por la oportunidad de trabajo ofrecida. Asimismo, la lealtad se convierte en un componente que caracteriza a esta dimensión (Bergman, 2006)

compromiso continuo: está asociada con las necesidades y requerimientos de los trabajadores, considerando criterios de supervivencia y costo económico que involucra seguir en la organización o abandonarla. En esta dimensión se consideran aspectos como la necesidad económica, la satisfacción dentro del trabajo, los beneficios y el desarrollo laboral (Cohen, 2007).

Indicadores: Identificación del individuo, Relaciones interpersonales, Participación en la toma de decisiones, Experiencia laboral, Sentimiento de pertinencia, Obligación moral, Salario.

Consta de 18 ítems.

II. Variable fidelización laboral:

Se encarga de mantener dentro de la empresa a su capital humano, a través del uso de criterios remunerativos y no remunerativos. (Chiavenato, 1988).

Dimensiones:

Factor monetario: que considera a los beneficios económicos, los cuales se refieren a los beneficios que la empresa brinda a sus empleados y sus familias. Asimismo, está relacionado a los créditos otorgados para que cada trabajador pueda acceder a la obtención de una vivienda, préstamos para automóviles y las subvenciones, así como a la asistencia con cursos de educación superior y capacitación

Factor no monetario: son un grupo de elementos que no retribuyen algo económico, al contrario, busca el desarrollo y desempeño del trabajador en búsqueda de su crecimiento profesional.

Consta de 18 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO LABORAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1 : COMPROMISO AFECTIVO									
1	Directo	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	X		X		X		
2	Directo	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	X		X		X		
3	Directo	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	X		X		X		
4	Directo	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	X		X		X		
5	Directo	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	X		X		X		
6	Directo	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	X		X		X		
7	Directo	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : COMPROMISO NORMATIVO									
8	Directo	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	X		X		X		
9	Directo	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa	X		X		X		
10	Directo	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.	X		X		X		
11	Directo	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: *CAMBA Nolasco Luis Tubio.*

DNI: *40511747*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Cirujano DENTISTA</i>	<i>CLADECH</i>	<i>Chimbo</i>
02	<i>Magister en Gestión de los Servicios de la Salud</i>	<i>UCV</i>	<i>Chimbo.</i>

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Jefe de Servicio de Especialidad</i>	<i>UDAP</i>	<i>Hospital III Chimbo</i>
02	<i>Docente Universitario</i>	<i>USP.</i>	<i>Sede Chimbo Facultad Medicina</i>
03	<i>Clinica CAMDADEMT.</i>	<i>ORTODONCI.CA</i>	

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



Mg. CD. Esp. Luis Camba Nolasco
ORTODONCISTA
 RNE: 3070 COP-18581

26 de JUNIO del 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FIDELIZACIÓN LABORAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FACTOR MONETARIO									
1	Directo	Mi jefe me provee con suficiente ayuda para desarrollar mi rol	X		X		X		
2	Directo	Siento que mi opinión es apreciada	X		X		X		
3	Directo	Recibo suficiente reconocimiento por hacer un buen trabajo	X		X		X		
4	Directo	Siento que mi trabajo me da la oportunidad de utilizar mis habilidades	X		X		X		
5	Directo	Siento que la organización me anima a tomar la iniciativa y a decidir	X		X		X		
6	Directo	Mis compañeros de trabajo se preocupan por mí.	X		X		X		
7	Directo	La empresa me otorga permiso si lo solicito con algún motivo personal	X		X		X		
8	Directo	Dentro de la empresa, soy capaz de lograr mis metas profesionales.	X		X		X		
9	Directo	Percibo un buen clima laboral dentro de la empresa	X		X		X		
10	Directo	Estoy orgulloso de trabajar en esta Empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FACTOR NO MONETARIO									
11	Directo	La organización me ofrece préstamos para capacitaciones externas que me sirven para aumentar mi desarrollo profesional	X		X		X		
12	Directo	Creo que mi salario es justo para mi papel en la empresa.	X		X		X		

13	Directo	La organización me ofrece algún seguro de vida	X						
14	Directo	La organización ofrece un salario acorde a su rubro de mercado.	X						
15	Directo	La empresa me otorga aumentos salariales según el tiempo que lleve trabajando	X						
16	Directo	Los beneficios que recibo son prácticos y satisfacen mis necesidades	X						
17	Directo	La empresa ofrece incentivos por metas propuestas en el trabajo	X						
18	Directo	Me gustaría tener más responsabilidades dentro de la empresa para tener un mayor beneficio económico.	X						

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE FIDELIZACIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: *Camba Nolasco Luis Julio*

DNI: *9051847*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Cirujano DENTISTA</i>	<i>ULADECH</i>	<i>Chimbote</i>
02	<i>Magister en Gestión de los Servicios de la Salud</i>	<i>UCV.</i>	<i>Chimbote</i>

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Título Servicio de Emergencia</i>	<i>USAP.</i>	<i>Red Asistencial Anraah, Hospital III Chimbote</i>
02	<i>Diente Universitario</i>	<i>USP.</i>	<i>Salud Chimbote Facultad Medicina.</i>
03	<i>Clínica CAMPADEVI.</i>	<i>Ortodoncia CM</i>	

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

10 de JUNIO del 2023


 Mg. CD. Esp. Luis Camba Nolasco
 ORTODONCISTA
 RNE: 3070 COP-18581

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Cd. Pablo Junior Trinidad Milla

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, campus CHIMBOTE, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

El título del Proyecto de investigación es: "Compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



Firma

D.N.I: 47161221

Celular: 936727721

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Variable Compromiso laboral:

Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Meyer y Allen, 1997).

Dimensiones:

Compromiso afectivo: Es el deseo de un trabajador o persona para seguir formando parte de una organización o cualquier otra entidad y es generado por la creación de sentimientos o emociones, que va más allá de una identificación social. Los empleados con este tipo de compromiso se sienten dedicados, orgullosos y felices de ser parte de la organización (O'Reilly & Chatman, 1986).

Compromiso normativo: está relacionada con el apego del trabajador hacia la organización y, frecuentemente, se evidencia el sentimiento de deuda con ella por la oportunidad de trabajo ofrecida. Asimismo, la lealtad se convierte en un componente que caracteriza a esta dimensión (Bergman, 2006)

compromiso continuo: está asociada con las necesidades y requerimientos de los trabajadores, considerando criterios de supervivencia y costo económico que involucra seguir en la organización o abandonarla. En esta dimensión se consideran aspectos como la necesidad económica, la satisfacción dentro del trabajo, los beneficios y el desarrollo laboral (Cohen, 2007).

Indicadores: Identificación del individuo, Relaciones interpersonales, Participación en la toma de decisiones, Experiencia laboral, Sentimiento de pertinencia, Obligación moral, Salario.

Consta de 18 ítems.

II. Variable fidelización laboral:

Se encarga de mantener dentro de la empresa a su capital humano, a través del uso de criterios remunerativos y no remunerativos. (Chiavenato, 1988).

Dimensiones:

Factor monetario: que considera a los beneficios económicos, los cuales se refieren a los beneficios que la empresa brinda a sus empleados y sus familias. Asimismo, está relacionado a los créditos otorgados para que cada trabajador pueda acceder a la obtención de una vivienda, préstamos para automóviles y las subvenciones, así como a la asistencia con cursos de educación superior y capacitación

Factor no monetario: son un grupo de elementos que no retribuyen algo económico, al contrario, busca el desarrollo y desempeño del trabajador en búsqueda de su crecimiento profesional.

Consta de 18 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO LABORAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones	
			Sí	No	Sí	No	Sí	No		
DIMENSIÓN 1 : COMPROMISO AFECTIVO										
1	Directo	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	X		X		X			
2	Directo	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	X		X		X			
3	Directo	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	X		X		X			
4	Directo	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	X		X		X			
5	Directo	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	X		X		X			
6	Directo	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	X		X		X			
7	Directo	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa	X		X		X			
DIMENSIÓN 2 : COMPROMISO NORMATIVO										
8	Directo	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	X		X		X			
9	Directo	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa	X		X		X			
10	Directo	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.	X		X		X			
11	Directo	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me	X		X		X			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **TRINIDAD MILLA PABLO JUNIOR**

DNI: **45128651**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	CIRUJANO DENTISTA	ULADECH	CHIMBOTE
02	MAGISTER EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD	UCV	CHIMBOTE

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

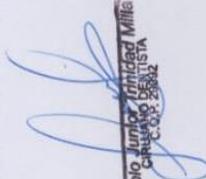
01	CIRUJANO DENTISTA	MINSA	C.S. RAGAPAHUA
02	DOCENTE UNIVERSITARIO	ULADECH	CATEDRA ANATOMIA, CIENCIA
03	JURADO DE TESIS PREGRADO	ULADECH	FACULTAD DE CIENCIAS SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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



Pablo Junior Trinidad Milla
CIRUJANO DENTISTA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FIDELIZACIÓN LABORAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FACTOR MONETARIO									
1	Directo	Mi jefe me provee con suficiente ayuda para desarrollar mi rol	X		X		X		
2	Directo	Siento que mi opinión es apreciada	✓		X		X		
3	Directo	Recibo suficiente reconocimiento por hacer un buen trabajo	X		X		X		
4	Directo	Siento que mi trabajo me da la oportunidad de utilizar mis habilidades	✓		✓		✓		
5	Directo	Siento que la organización me anima a tomar la iniciativa y a decidir	✓		X		✓		
6	Directo	Mis compañeros de trabajo se preocupan por mí.	✓		X		X		
7	Directo	La empresa me otorga permiso si lo solicito con algún motivo personal	✓		X		X		
8	Directo	Dentro de la empresa, soy capaz de lograr mis metas profesionales.	X		X		X		
9	Directo	Percibo un buen clima laboral dentro de la empresa	X		X		X		
10	Directo	Estoy orgulloso de trabajar en esta Empresa	X		✓		X		
DIMENSIÓN 2 : FACTOR NO MONETARIO									
11	Directo	La organización me ofrece préstamos para capacitaciones externas que me sirven para aumentar mi desarrollo profesional	X		✓		X		
12	Directo	Creo que mi salario es justo para mi papel en la empresa.	✓		✓		✓		

13	Directo	La organización me ofrece algún seguro de vida	X		X				
14	Directo	La organización ofrece un salario acorde a su rubro de mercado.	X		X				
15	Directo	La empresa me otorga aumentos salariales según el tiempo que lleve trabajando	X		X				
16	Directo	Los beneficios que recibo son prácticos y satisfacen mis necesidades	X		X				
17	Directo	La empresa ofrece incentivos por metas propuestas en el trabajo	X		X				
18	Directo	Me gustaría tener más responsabilidades dentro de la empresa para tener un mayor beneficio económico.	X		X				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE FIDELIZACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **TRINIDAD HILLA PABLO JUNIOR**

 DNI: **45128651**
Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	CIRUJANO DENTISTA	VLADÉCH	CHIMBOTE
02	MAGISTER EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD	UCV	CHIMBOTE

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	CIRUJANO DENTISTA	MILUSA	C.S. RAHUAPARMA
02	DOCENTE UNIVERSITARIO	VLADÉCH	CATEDRA ANATOMIA, CIENCIA
03	GRADO DE TESIS PREGRADO	VLADÉCH	FACULTA CIENCIAS SALUD

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*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

23 de JUNIO del 2023


Consentimiento Informado

Título de la investigación: Compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023

Investigador (a) (es): Villanueva Vasquez Floritza Tabata

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre Compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) de la carrera profesional servicios de salud o programa académico en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del puesto de salud de Chimbote.

Describir el impacto del problema de la investigación:

Problemas de enfoque organizacional y fidelización en una red de Áncash.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la sala de espera del puesto de salud Chimbote. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Villanueva Vasquez Floritza Tabata, Email: floritv5@gmail.com y docente asesor Castillo Saavedra Ericson Félix, email: efcastillos@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos.

.....

Fecha y hora:

.....

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Compromiso laboral y fidelización del profesional odontólogo en una Red en Áncash, 2023.", cuyo autor es VILLANUEVA VASQUEZ FLORITZA TABATA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 01 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 01-09-2023 10:17:45
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO DNI: 32887991 ORCID: 0000-0002-5903-4577	Firmado electrónicamente por: LASOSAS el 01-09-2023 10:27:55

Código documento Trilce: TRI - 0650519