



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Programa de Gestión Administrativa Para Mejorar el Compromiso  
Organizacional del Personal de Salud en la Región Jaén -  
Cajamarca, 2024**

**TESIS PAR OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Flores Sandoval, Erika ([orcid.org/ 0009-0008-7658-4344](https://orcid.org/0009-0008-7658-4344))

**ASESORES:**

Dr. Gutiérrez Huancayo, Vladimir Roman ([orcid.org/0000-0002-2986-7711](https://orcid.org/0000-0002-2986-7711))

Mg. Linares Purisaca, Geovana Elizabeth ([orcid.org/0000-0002-0950-7954](https://orcid.org/0000-0002-0950-7954))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección De Los Servicios De Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUTIERREZ HUANCAYO VLADIMIR ROMAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA REGIÓN JAÉN – CAJAMARCA, 2024.", cuyo autor es FLORES SANDOVAL ERIKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 08 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VLADIMIR ROMAN GUTIERREZ HUANCAYO <b>DNI:</b> 18084573 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2986-7711	Firmado electrónicamente por: VGUTIERREZH el 12-08-2024 10:12:56

Código documento Trilce: TRI - 0855331





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FLORES SANDOVAL ERIKA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA REGIÓN JAÉN – CAJAMARCA, 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ERIKA FLORES SANDOVAL <b>DNI:</b> 45224900 <b>ORCID:</b> 0009-0008-7658-4344	Firmado electrónicamente por: FFLORESSA5 el 08-08- 2024 17:46:28

Código documento Trilce: TRI - 0855333



## **Dedicatoria**

A mis padres y hermano, que gracias a su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido cumplir con una meta más.

*Erika Flores*

## **Agradecimiento**

A Dios que está conmigo siempre y me permite cumplir con mis sueños planificados.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la UCV, quienes nos impartieron conocimientos y compartieron experiencias profesionales que nos han permitido enriquecernos en nuestra formación profesional.

*Erika Flores*

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad de autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.METODOLOGÍA.....	11
III.RESULTADOS.....	13
IV.DISCUSIÓN.....	21
V.CONCLUSIONES .....	26
VI.RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Resultados descriptivos del compromiso organizacional .....	13
Tabla 2: Resultados descriptivos de compromiso afectivo .....	14
Tabla 3: Resultados descriptivos de compromiso de continuidad .....	15
Tabla 4: Resultados descriptivos de compromiso normativo .....	16
Tabla 5: Prueba de normalidad .....	17
Tabla 6: Resultados de la Prueba de Rangos de Wilcoxon para el compromiso afectivo .....	18
Tabla 7: Resultados de la Prueba de Rangos de Wilcoxon para el compromiso afectivo .....	19
Tabla 8: Resultados de la Prueba de Rangos de Wilcoxon para el compromiso normativo .....	20

## Resumen

La investigación buscó contribuir al ODS 3: Salud y Bienestar, fortaleciendo el compromiso y bienestar del personal sanitario para mejorar la calidad de los servicios de salud y promover un entorno laboral más saludable y estable. El objetivo general fue determinar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso organizacional del personal de salud en Jaén - Cajamarca en 2024. Utilizó una metodología de enfoque cuantitativo transversal – propositivo y un diseño pre - experimental, abarcando una muestra de 20 trabajadores de la red de salud de Jaén. Los resultados mostraron que, inicialmente, el 55% del personal tenía un compromiso malo, que se redujo al 20% tras la intervención del programa, mientras que el compromiso bueno aumentó al 50%. Estos cambios fueron estadísticamente significativos, con un valor de Z de -8,431 y un valor p de 0,000, demostrando la efectividad del programa. Se concluyó que es esencial implementar un programa de desarrollo organizacional con talleres trimestrales de formación en liderazgo, motivación y alineación de valores, adaptados a las necesidades específicas del personal de salud.

Palabras Clave: Gestión, compromiso, programa, administración, personal.



## **Abstract**

The research sought to contribute to SDG 3: Health and Wellbeing, strengthening the commitment and well-being of health personnel to improve the quality of health services and promote a healthier and more stable work environment. The general objective was to determine the effectiveness of the administrative management program to improve the organizational commitment of health personnel in Jaén - Cajamarca in 2024. It used a transversal quantitative approach - propositional methodology and a quasi-pre-experimental design, covering a sample of 20 workers of the Jaén health network. The results showed that, initially, 55% of staff had bad commitment, which was reduced to 20% after the program intervention, while good commitment increased to 50%. These changes were statistically significant, with a Z value of -8.431 and a p value of 0.000, demonstrating the effectiveness of the program. It was concluded that it is essential to implement an organizational development program with quarterly training workshops in leadership, motivation and value alignment, adapted to the specific needs of health personnel.

**Keywords:** Management, commitment, program, administration, personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

Para satisfacer las demandas y necesidades siempre cambiantes de los pacientes, los hospitales y el personal médico deben poder adaptarse, por ende, la estructura administrativa de los hospitales, conocida como gestión, juega un papel crucial para garantizar la calidad de la atención sanitaria y la prestación de diversos servicios (Bernal et al. 2021). El desempeño de los empleados está muy influenciado por su nivel de compromiso, comunicación con la organización y responsabilidades laborales, lo que destaca el papel crucial que desempeñan estos factores. Fortalecer esta conexión tendrá un impacto positivo en su eficacia general (De Andrade y De Matos, 2022).

El programa de "Gestión Administrativa Para Mejorar el Compromiso Organizacional del Personal de Salud en la Región Jaén - Cajamarca, 2024" contribuye principalmente al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 3: Salud y Bienestar, ya que al fortalecer el compromiso y bienestar del personal sanitario, se mejora la calidad de los servicios de salud, se asegura una mayor cobertura y se promueve un entorno laboral más saludable y estable, impactando positivamente en la salud y el bienestar de toda la comunidad.

Desde el ámbito global, según una encuesta realizada por una consultora global, la lealtad de los empleados hacia sus empresas varía significativamente en todo el mundo. Los resultados revelaron que sólo el 15% de los empleados demuestran lealtad, mientras que un asombroso 85% carece de interés o compromiso con su trabajo (Vera y Ayala, 2023). Sin embargo, en Colombia, se ha informado que las enfermeras muestran un interés genuino en su trabajo y las oportunidades que presenta. Se subraya la urgente necesidad de que las organizaciones mejoren la colaboración y la cooperación con sus empleados, enfatizando la importancia de cultivar un sentido colectivo de propósito y apoyo mutuo para lograr objetivos compartidos (Loayza et al., 2023).

En América del Sur, los sistemas de salud se establecieron inicialmente con el propósito de abordar problemas generales de enfermedades en lugar de promover la salud en general. La asignación del financiamiento de la salud por parte de los países de esta región plantea un desafío importante. Los registros de población indican un marcado contraste entre la cobertura de atención médica ofrecida por los gobiernos y la brindada por entidades privadas. Además, las disparidades de ingresos

contribuyen a condiciones de vida inadecuadas, que dificultan la prevención y la satisfacción de las necesidades básicas de salud (Martínez et al., 2023).

En el Perú, el sector salud enfrenta deficiencias en la ejecución de políticas públicas debido a la falta de equipos, herramientas, medicamentos y personal profesional en los centros de salud del Minsa y EsSalud. A pesar de los esfuerzos del personal, la atención al usuario es inadecuada debido a una gestión deficiente por parte de los representantes, con planificaciones y proyecciones deficientes, y falta de control en la distribución de medicamentos. Esta situación ha llevado a que el personal sea indiferente a las necesidades de los usuarios, afectando su compromiso con la entidad y la salud de los usuarios (Carrillo, 2023).

Es por ello que, expuesto la realidad problemática, se planteará la siguiente pregunta ¿Cómo un programa de gestión administrativa puede mejorar el compromiso organizacional del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024?

El estudio busca justificarse desde el ámbito teórico; dado que la gestión administrativa efectiva es crucial para mejorar el compromiso organizacional del personal de salud en cualquier contexto. Según la teoría de la gestión organizacional, un compromiso sólido por parte del personal conduce a un mejor desempeño laboral. Desde el ámbito social, la Región Jaén enfrenta desafíos significativos en términos de gestión de recursos humanos en el sector de la salud. La falta de compromiso del personal puede manifestarse en una menor calidad de atención médica, una mayor rotación de empleados y una insatisfacción general de los pacientes. Un programa de gestión administrativa bien diseñado puede abordar estas preocupaciones prácticas al proporcionar estructuras y procesos claros para la comunicación, el reconocimiento del desempeño, el desarrollo profesional y la resolución de conflictos. Y desde la implicancia metodológica, para desarrollar y evaluar el Programa de Gestión Administrativa debe ser riguroso y basado en evidencia. Se empleará una metodología cuantitativa para comprender a fondo las necesidades y desafíos específicos del personal de salud en la Región Jaén.

Para ello, se procederá con el planteamiento del objetivo general; Determinar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso organizacional del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024. Cuyos objetivos específicos fueron; - Identificar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso afectivo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024. - Identificar la eficacia del programa de gestión

administrativa para mejorar el compromiso de continuidad del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024. Identificar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso normativo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

Respecto a los antecedentes, desde el ámbito internacional tenemos a Hoz et al., (2022) el objetivo del estudio fue investigar la asociación entre la Gestión administrativa en el compromiso organizacional en una dependencia pública. La metodología utilizada fue un estudio cuantitativo descriptivo-correlacional que incluyó a 52 empleados de la institución en México, utilizando encuestas para recolectar datos sobre las prácticas de gestión administrativa y el nivel de compromiso organizacional. Los resultados indicaron que las prácticas efectivas de gestión administrativa, como la transparencia en la comunicación, el apoyo del liderazgo y las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional, tenían una fuerte correlación positiva con el compromiso organizacional. La presencia de una relación bidireccional positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la percepción de la Gestión Administrativa se estableció mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Confirmándose así la hipótesis planteada en este trabajo de investigación.

Así mismo, tenemos a Saavedra et al. (2020) utilizando una revisión sistemática y empleando un diseño descriptivo y no experimental, los investigadores pretendieron profundizar en el ámbito de la gestión administrativa y explorar las complejidades de la satisfacción laboral. Su objetivo era obtener una comprensión integral de este tema. Los hallazgos indicaron una fuerte correlación entre la satisfacción laboral en la gestión administrativa y la percepción individual de su entorno laboral. Lamentablemente, los empleados en este campo expresaron su insatisfacción, atribuyendo factores como una remuneración inadecuada, condiciones de trabajo desfavorables y un liderazgo ineficaz como contribuyentes importantes. Estos resultados resaltan la necesidad de estrategias efectivas en la gestión administrativa para asegurar una dirección organizacional adecuada. Esto, a su vez, facilita el logro de objetivos y requiere el uso de dirección, organización, control y planificación. Al reconocer el papel vital que desempeñan los empleados en cualquier organización, es fundamental que el departamento de recursos humanos dé prioridad a la promoción de la satisfacción, la motivación y el desempeño en el trabajo.

Para Zea (2021) durante el período de diciembre de 2020 a enero de 2021, se realizó una evaluación para medir la eficiencia de la gestión administrativa en la

gestión de riesgos en el hospital Padre Alberto Buffoni. Se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal, utilizando una muestra compuesta por 40 profesionales de la salud y 5 empleados administrativos. Se evidenció que la Gerencia del Departamento Administrativo no maneja adecuadamente las situaciones de peligro. Además, los procesos carecen de efectividad, ya que el 30% del personal considera que las operaciones actuales podrían mejorarse, y hay un nivel significativo de accidentes laborales. Es necesario proporcionar al centro los recursos adecuados; el 62,5% del personal indicó la necesidad de adquirir equipos médicos para poder responder de manera eficaz ante situaciones de peligro. Concluyendo, se identificaron múltiples deficiencias en la gestión de situaciones de inseguridad y amenazas, aspectos que podrían mejorarse mediante un manejo adecuado de cada procedimiento. Es necesario implementar un plan que prevenga cualquier adversidad que pueda poner en riesgo al personal sanitario, a los pacientes, a las instalaciones y al desarrollo de las actividades diarias.

También, Chong et al. (2024) tuvieron como propósito principal de la investigación mejorar los procesos de gestión administrativa del Hospital Jipijapa mediante el diseño de un plan estratégico integral. Para examinar a fondo los procesos administrativos del Hospital Jipijapa, se empleó una combinación de metodologías cualitativas y cuantitativas. Los métodos de investigación abarcaron enfoques tanto teóricos como empíricos, con técnicas de recopilación de datos que incluyeron entrevistas y encuestas realizadas con el personal del hospital. Hallazgos dignos de mención arrojan luz sobre desafíos importantes, como la lentitud de los procedimientos, los retrasos en las adquisiciones y la escasez de personal administrativo. Los hallazgos sugieren que el plan estratégico integral existente del Hospital Jipijapa es deficiente en objetivos explícitos y tácticas eficientes para lograr su misión y visión. Para concluir, es crucial resaltar la importancia de desarrollar y validar un plan estratégico exhaustivo para mejorar los procedimientos administrativos del Hospital Jipijapa.

Para Guevara (2022) el propósito de la investigación fue proponer un modelo de Gestión Administrativa que contribuya a mejorar los servicios hospitalarios ofrecidos en el Hospital Policía Guayaquil N°02, ubicado en Ecuador. La metodología de investigación empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo-propositivo. Los hallazgos revelaron que el servicio de atención brindado no cumplió con las expectativas de los usuarios, ya que la mayoría expresó su insatisfacción con

los métodos empleados, la experiencia del personal y las ofertas generales de la organización. Además, se determinó que los factores que influyen en el servicio estaban vinculados al Modelo de Gestión Administrativa, específicamente a sus dimensiones de Planificación, Ejecución y Evaluación. Para mejorar la calidad, se implementó un proyecto que incorpora varios modelos de gestión innovadores, con resultados positivos previstos. En conclusión, este esfuerzo investigativo contribuirá al avance de los servicios de salud en el Hospital No. 02 de la Policía Nacional de Guayaquil en Ecuador.

Desde el ámbito nacional tenemos a Torres et al. (2022) su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo en una municipalidad en Perú. Para ello se utilizó un enfoque descriptivo y correlacional, empleando una metodología cuantitativa, aplicada y no experimental. En el estudio participaron un total de 94 empleados municipales, que aportaron datos a través de cuestionarios. Los hallazgos revelaron que la mayoría de los casos, concretamente el 73%, presentaban falta de compromiso organizacional, mientras que el 78% presentaba deficiencias en el trabajo en equipo. En conclusión, se encontró una fuerte correlación positiva entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo, sugiriendo que fomentar el sentido de pertenencia, ofrecer oportunidades de crecimiento y establecer lazos afectivos seguros entre los empleados puede mejorar significativamente la comunicación y la toma de decisiones dentro de la organización, contribuyendo así al logro de objetivos realistas alineados con los recursos y habilidades de los empleados.

Así mismo, Aliaga (2021) Con el objetivo de evaluar el papel de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la promoción del parto humanizado en un hospital público de Lima, realizó un análisis cuantitativo, descriptivo, causal y transversal. Se seleccionó una muestra aleatoria de 90 pacientes de una población total de 117 mujeres que recibieron tratamiento durante un período de dos meses. Para evaluar la confiabilidad de las herramientas de medición utilizadas, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach después de que los expertos las validaran. Los hallazgos del estudio revelaron que la promoción del parto humanizado está influenciada tanto por la gestión administrativa como por la calidad del servicio.

En la misma línea tenemos a Pérez et al. (2019) se propusieron analizar cómo las prácticas de gestión administrativa pueden influir en la eficiencia y calidad de los servicios de salud. Mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo, evaluaron diversos

hospitales en términos de eficacia operativa, uso de recursos y satisfacción del paciente. Los resultados destacaron la correlación positiva entre una gestión administrativa sólida y la mejora en la eficiencia de los procesos hospitalarios, así como una mayor satisfacción entre los usuarios. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar estrategias efectivas de gestión administrativa para optimizar recursos y elevar los estándares de atención en el sector salud.

Por otro lado, Manchay (2021) el propósito fue examinar la actualización de la gestión hospitalaria, centrándose en los aspectos transversales de modernización de la gestión pública, como el gobierno abierto, electrónico e interinstitucional. Mediante un examen exhaustivo de la literatura existente, se realizó un estudio descriptivo. Los hallazgos revelaron que la implementación de prácticas modernas de gestión hospitalaria no sólo mejora la utilización eficaz de los recursos públicos, sino que también eleva la calidad de los servicios, rectifica las deficiencias existentes y, en última instancia, crea una influencia beneficiosa en la sociedad. Se destaca la importancia de implementar la modernización en la gestión hospitalaria para cumplir con los objetivos institucionales de manera efectiva, garantizando la satisfacción de las necesidades de la población a través de servicios públicos de calidad, equitativos e inclusivos.

Por último, Castillo et al. (2022) el objetivo principal de este estudio fue investigar la presencia de una conexión entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional dentro de un hospital público situado en una región rural del norte del Perú. Empleando una metodología cuantitativa, la investigación adoptó un diseño descriptivo, correlacional y transversal. La muestra para este estudio estuvo compuesta por 153 personas empleadas en el sector sanitario. Los hallazgos revelaron que la mayoría, el 77%, de los trabajadores de la salud experimentaron un nivel alto de síndrome de Burnout, mientras que el 21% experimentó un nivel regular y el 2% experimentó un nivel bajo. En términos de compromiso organizacional, el 23% mostró un nivel bajo, el 66% mostró un nivel medio y el 11% mostró un nivel alto. Además, un examen de los datos mostró una relación débil e inversa entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional, como lo indica un coeficiente de correlación de  $\rho = -0,135$ . Esta relación resultó ser estadísticamente significativa, con un valor de significancia de  $p = 0,007$  ( $p < 0,05$ ). Así, se puede concluir que efectivamente existe una correlación inversa significativa y débil entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional, incluidas sus diversas dimensiones, entre el

personal sanitario y administrativo que trabaja en una zona rural del norte del Perú. Estos resultados son coherentes con los hallazgos de investigaciones en otros grupos de población que no pertenecen al ámbito de la salud, aunque difieren en cuanto a la intensidad de la correlación.

De las teorías para la variable gestión administrativa está la Teoría Clásica de la Administración, desarrollada por autores como Henri Fayol, Frederick Taylor y Max Weber, se centra en la optimización de tareas y la especialización del trabajo. Taylor promovió la administración científica basada en la estandarización y supervisión rigurosa de los procesos, mientras que Fayol identificó 14 principios de administración, como la división del trabajo y la unidad de mando. Weber introdujo la burocracia como una estructura organizacional basada en reglas claras y jerarquías definidas (Wren y Bedeian, 2009).

Por otro lado, la Teoría del Comportamiento Organizacional, representada por autores como Abraham Maslow, Douglas McGregor y Frederick Herzberg, se enfoca en la motivación y las necesidades humanas. Maslow propuso la jerarquía de necesidades, indicando que los empleados tienen necesidades que van desde las básicas hasta la autorrealización. McGregor introdujo las Teorías X e Y, las cuales presentan dos visiones opuestas sobre los trabajadores. Herzberg, por su parte, distinguió entre factores higiénicos y motivadores, resaltando que solo estos últimos pueden aumentar la satisfacción y la motivación (Maslow, 1943; McGregor, 1960; Herzberg, 1966).

Las organizaciones, según la teoría de sistemas, iniciada por Ludwig Von Bertalanffy y Kenneth Boulding, se consideran sistemas abiertos que interactúan con el entorno que los rodea. Este enfoque sistémico promueve la visión holística y la adaptación continua a los cambios del entorno, destacando la interrelación de las partes de la organización y cómo el cambio en una parte puede afectar a todo el sistema (Bertalanffy, 1968; Boulding, 1956).

El concepto de teoría de la contingencia, defendido por Joan Woodward, Paul Lawrence y Jay Lorsch, afirma que no existe un enfoque único e ideal para organizar y supervisar una empresa. Esta teoría postula que la estructura y las prácticas de gestión dependen de una multitud de factores, incluido el entorno, la tecnología y los atributos específicos de las tareas en cuestión. Las organizaciones deben adaptarse a las circunstancias específicas para ser efectivas (Woodward, 1965; Lawrence y Lorsch, 1967).



Finalmente, la Teoría del Desarrollo Organizacional, impulsada por Kurt Lewin y Richard Beckhard, se enfoca en el cambio organizacional y en cómo las organizaciones pueden planificar y gestionar el cambio de manera efectiva. Utiliza conceptos de la psicología social y la dinámica de grupo para mejorar la efectividad organizacional y el bienestar de los empleados (Lewin, 1947; Beckhard, 1969).

Para Pérez et al. (2022) el proceso de gestión administrativa abarca una serie de tareas que están enfocadas a lograr eficazmente los objetivos de una organización a través de la planificación, organización, dirección y control de sus recursos. Esto implica la coordinación de personas, asignación de recursos, toma de decisiones, supervisión de tareas y evaluación del desempeño.

Las dimensiones de la variable son las siguientes:

La primera dimensión: Planificación; Es el proceso de establecer metas y desarrollar estrategias para alcanzar esas metas de manera efectiva y eficiente (Pérez et al., 2022).

Como segunda dimensión; Organización: Consiste en diseñar la estructura organizacional, asignar responsabilidades y recursos de manera adecuada para lograr los objetivos establecidos (Pérez et al., 2022).

La tercera dimensión; Dirección: Implica guiar y motivar a los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales mediante el liderazgo efectivo y la gestión de recursos humanos (Pérez et al., 2022).

Y la cuarta dimensión; Control: Se refiere al proceso de monitoreo, medición y corrección del desempeño organizacional para garantizar que se alcancen los estándares y objetivos establecidos (Pérez et al., 2022).

Teóricamente para la variable compromiso organizacional, está la teoría de los Componentes del Compromiso de Meyer y Allen (1991) desarrollaron una teoría que identifica tres componentes del compromiso organizacional: El comportamiento y la actitud de un empleado hacia la organización pueden verse influenciados por tres formas distintas de compromiso: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. El compromiso afectivo se relaciona con el vínculo emocional y el sentido de pertenencia que siente un empleado hacia la organización. El compromiso de continuidad, por otro lado, está impulsado por la percepción que tiene el empleado de los posibles inconvenientes y sacrificios asociados con dejar la organización. El compromiso normativo, por otra parte, se caracteriza por una obligación moral de permanecer en la organización. Meyer y Allen han identificado

estos tres componentes como reflejo de diversas facetas del compromiso que dan forma a las actitudes y acciones de los empleados dentro de la organización.

También está la teoría del Intercambio Social de Blau (1964) propuso que el compromiso organizacional puede entenderse a través de la teoría del intercambio social, que sugiere que las relaciones sociales se basan en el intercambio de beneficios y recompensas. En el contexto organizacional, los empleados desarrollan un compromiso con la organización cuando perciben que reciben beneficios equitativos en relación con sus contribuciones. Este intercambio positivo genera sentimientos de obligación y reciprocidad, fortaleciendo el compromiso con la organización.

Por otro lado, está el Modelo de las Tres Etapas de Porter y Smith (1970) propusieron un modelo que describe el compromiso organizacional como un proceso que se desarrolla en tres etapas: entrada, aceptación y permanencia. En la etapa de entrada, los empleados evalúan la organización y deciden unirse a ella. Durante la aceptación, se ajustan y aceptan los valores y normas organizacionales. Finalmente, en la etapa de permanencia, los empleados desarrollan un compromiso duradero con la organización. Este modelo destaca la importancia del proceso de socialización y la congruencia de valores en el desarrollo del compromiso.

En una línea similar, Kristof (1996) introdujo la teoría del ajuste persona-organización, que propone que la alineación entre los valores, objetivos y características de los empleados con los de la organización impacta el compromiso organizacional. El nivel de compromiso entre los empleados aumenta cuando existe una fuerte alineación entre sus necesidades y expectativas y lo que ofrece la organización. Esta alineación tiene el potencial de impactar la satisfacción laboral, la retención de empleados y el desempeño general.

Steers y Porter (1979) desarrollaron el concepto de compromiso organizacional, conocido como teoría de Mowday, que sugiere que el nivel de identificación y participación de un individuo con una organización determina su compromiso con ella. Según esta teoría, el compromiso es multidimensional e incluye tener fe y aceptar los objetivos y principios de la organización, estar dispuesto a realizar un esfuerzo sustancial para la organización y desear seguir siendo miembro de la organización.

Para Castillo et al. (2022) el compromiso organizacional implica la relación emocional, cognitiva y conductual que los trabajadores establecen con su empresa.

Se trata de una conexión profunda y favorable en la cual los empleados se identifican con los valores, metas y ambiente de la organización, sintiéndose motivados a participar activamente en su progreso y logros.

Las dimensiones de la variable compromiso organizacional son las siguientes;

Como primera dimensión está la afectividad; grado en que una organización logra sus objetivos y metas de manera eficiente y eficaz. Desde la perspectiva del compromiso organizacional, la efectividad se potencia cuando los empleados están altamente comprometidos, ya que este compromiso se traduce en una mayor motivación, productividad y calidad del trabajo.

Como segunda dimensión está la continuidad; se refiere al deseo de los empleados de permanecer en la organización debido a los costos percibidos de abandonar la misma. Este tipo de compromiso, conocido como compromiso de continuidad, implica que los empleados consideran las consecuencias financieras, sociales y profesionales de dejar la organización.

Y como tercera dimensión está la normatividad; cuyo compromiso normativo, el cual está basado en un sentido de obligación moral de permanecer en la organización. Este tipo de compromiso surge de las normas y valores internalizados por los empleados, así como de una percepción de deuda o reciprocidad hacia la organización.

Se plantearon como hipótesis general; el programa de gestión administrativa mejora el compromiso organizacional del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024. Cuyas hipótesis específicas fueron; El programa de gestión administrativa mejora el compromiso afectivo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024. El programa de gestión administrativa mejora el compromiso de continuidad del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024. El programa de gestión administrativa mejora el compromiso normativo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

## II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo aplicada, resolviendo problemas prácticos y específicos relacionados con el compromiso organizacional del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca (Hernández et al., 2018). El enfoque fue cuantitativo, transversal y propositivo, ya que se pretendió describir y analizar la situación actual y ofrecer soluciones concretas (Castañeda, 2022). El diseño fue pre - experimental, caracterizado por la falta de asignación aleatoria y la presencia de variables de interferencia, lo que permitió estudiar fenómenos naturales en condiciones del mundo real y proporcionar evidencia relevante para comprender y abordar problemas en el ámbito de estudio. La población objeto de estudio estuvo conformada por trabajadores de salud de la Red Jaén, y la muestra incluyó 20 trabajadores representativos de dicha red (Condori-Ojeda, 2020).

Exponiendo la variable gestión administrativa es conceptualizada, según Pérez et al. (2022) comprende el conjunto de acciones destinadas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una entidad con el fin de alcanzar sus metas de manera óptima. Este proceso implica coordinar individuos, asignar recursos, tomar decisiones, establecer normativas, supervisar tareas y evaluar rendimientos. La variable será medida mediante sus cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

En cuanto a la variable compromiso organizacional es conceptualizada según Castillo et al. (2022) como el compromiso organizacional implica la relación emocional, cognitiva y conductual que los trabajadores establecen con su empresa. Se trata de una conexión profunda y favorable en la cual los empleados se identifican con los valores, metas y ambiente de la organización, sintiéndose motivados a participar activamente en su progreso y logros, será medida mediante sus 3 dimensiones, afectividad, continuidad y normatividad, con sus nueve indicadores el cual será medido a través de una escala ordinal mediante un cuestionario con nueve indicadores y 21 ítems.

La población de estudio estuvo formada por trabajadores sanitarios de la Red Jaén. Basado en Hernández et al. (2014) la población incluyó todos los casos que cumplieron ciertas condiciones y fueron esenciales para delinear el alcance y la relevancia de la investigación. Por otro lado, la muestra fue una porción que representó a la población de estudio según Condori-Ojeda (2020) estuvo formada por 20 participantes de la red sanitaria de Jaén.

El estudio empleó encuestas como metodología para recopilar datos primarios de una muestra representativa de actitudes, opiniones o comportamientos de los individuos con respecto a un tema específico (Hernández Sampieri et al., 2014). En el instrumento de investigación mediante encuestas, los cuestionarios fueron las herramientas más utilizadas, que son conjuntos estructurados de preguntas diseñadas para obtener información específica de los encuestados (Hernández Sampieri et al., 2014). En el cuestionario se utilizó la escala Likert.

Para el análisis de datos de la investigación, se utilizaron dos métodos fundamentales: IBM SPSS Statistics versión 28 y Microsoft Excel 2016. Estas herramientas permitieron la elaboración de tablas y figuras necesarias para presentar los datos de manera clara y precisa. Con SPSS, se realizaron análisis estadísticos avanzados que incluyeron pruebas de significancia y modelado predictivo. Por otro lado, Excel se empleó para la organización inicial de datos y la creación de gráficos descriptivos. Estas aplicaciones aseguraron una exposición rigurosa de los resultados obtenidos en el estudio (García y Martínez, 2022).

La evolución de la investigación exigió un comportamiento ético sólido que defendiera dos valores cardinales: el respeto y la protección de los participantes, así como el mantenimiento de la integridad científica. Estos principios se basaban en el consentimiento informado, que requería que las personas comprendieran claramente los riesgos potenciales del estudio, entre otras cuestiones relacionadas con el propósito y los procedimientos (Smith, 2020). El mantenimiento de la confianza y la privacidad de las personas exigía el máximo secreto en el manejo de la información recopilada durante el estudio: debía utilizarse únicamente según lo autorizado por los participantes (Jones & Brown, 2019). Además, se debía garantizar la equidad durante la selección de los participantes y se debía aplicar un trato justo durante todo el proceso de investigación, ya que no era necesario ningún tipo de discriminación o sesgo (García et al., 2021). Lejos de simplemente agregar peso a la credibilidad y validez de un trabajo académico, estos principios éticos protegen celosamente los derechos y el bienestar de aquellos cuyas historias de vida podrían haber quedado al descubierto en las mesas de la investigación académica.

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivo

##### Objetivo general

Determinar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso organizacional del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Tabla 1**

*Resultados descriptivos del compromiso organizacional*

Variable	Prueba	Buena		Regular		Mala		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Compromiso organizacional	Pre test	4	20%	5	25%	11	55%	20	100%
	Post test	10	50%	6	30%	4	20%	20	100%

**Nota:** Datos procesados en SPSS 27

Los resultados de la tabla 1, el pre - test muestra que la mayoría del personal de salud en la región de Jaén, Cajamarca, tenía un compromiso organizacional clasificado como malo (55%), seguido por un compromiso regular (25%), y solo un 20% presentaba un buen compromiso. Estos datos indican un panorama preocupante, con una mayoría significativa del personal mostrando una baja adhesión y motivación hacia la organización antes de la implementación del programa de gestión administrativa. Sin embargo, tras la aplicación del programa, los resultados del post - test reflejan una mejora notable en el compromiso organizacional. El porcentaje de empleados con un compromiso bueno aumentó significativamente a 50%, mientras que aquellos con compromiso regular subieron ligeramente a 30%. Esta evolución positiva demuestra la eficacia del programa, ya que no solo redujo el porcentaje de compromiso malo a un 20%, sino que también promovió un incremento considerable en el nivel de compromiso bueno entre el personal de salud.

### Objetivo específico 1

Identificar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso afectivo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Tabla 2**

*Resultados descriptivos de compromiso afectivo*

Variable	Prueba	Buena		Regular		Mala		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Compromiso afectivo	Pre test	2	15%	5	25%	12	60%	20	100%
	Post test	10	50%	5	30%	5	20%	20	100%

**Nota:** Datos procesados en SPSS 27

Los resultados que muestran la tabla 2, el pre - test indica que la mayoría del personal de salud en la región de Jaén, Cajamarca, tenía un nivel de compromiso afectivo bajo o regular, con un 60% clasificando su compromiso como malo y un 25% como regular. Esto sugiere una desconexión emocional significativa y falta de motivación hacia la organización antes de la implementación del programa de gestión administrativa. Sin embargo, tras la aplicación del programa, los resultados del post - test muestran una mejora notable, con un 50% el personal ahora clasificado con un buen compromiso afectivo y un 30% con un compromiso regular. Este cambio indica que el programa fue efectivo en reforzar los lazos emocionales y mejorar la motivación del personal, reduciendo considerablemente el porcentaje de aquellos con un compromiso afectivo malo y aumentando significativamente el compromiso bueno.

## Objetivo específico 2

Identificar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso de continuidad del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Tabla 3**

*Resultados descriptivos de compromiso de continuidad*

Variable	Prueba	Buena		Regular		Mala		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Compromiso de continuidad	Pre test	6	30%	4	20%	10	50%	20	100%
	Post test	13	65%	5	25%	2	10%	20	100%

**Nota:** Datos procesados en SPSS 27

Los resultados de la tabla 3, el pre - test muestra que el nivel de compromiso de continuidad del personal de salud en la región de Jaén, Cajamarca, era mayormente bajo, con un 50% clasificando su compromiso como malo y un 20% como regular. Solo un 30% tenía un compromiso bueno, indicando una falta de intención de permanecer en la organización a largo plazo. Sin embargo, los resultados del post - test reflejan una mejora significativa tras la implementación del programa de gestión administrativa. El porcentaje de compromiso bueno aumentó notablemente a 65%, mientras que el compromiso regular se incrementó ligeramente a 25%. Al mismo tiempo, el compromiso malo se redujo drásticamente al 10%. Estos cambios sugieren que el programa fue muy eficaz en aumentar la intención del personal de quedarse en la organización, mejorando su percepción sobre la estabilidad y beneficios de continuar en su puesto de trabajo. La notable disminución del compromiso malo y el incremento en el compromiso bueno indican un fortalecimiento de la lealtad y satisfacción del personal con su entorno laboral.



### Objetivo específico 3

Identificar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso normativo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Tabla 4**

*Resultados descriptivos de compromiso normativo*

Variable	Prueba	Buena		Regular		Mala		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Compromiso normativo	Pre test	4	20%	4	20%	12	60%	20	100%
	Post test	9	45%	7	35%	4	20%	20	100%

**Nota:** Datos procesados en SPSS 27

Los resultados de la tabla 4, el pre - test revela que el nivel de compromiso normativo del personal de salud en la región de Jaén, Cajamarca, era predominantemente bajo, con un 60% clasificando su compromiso como malo y un 20% como regular. Solo el 20% del personal tenía un compromiso normativo bueno, lo que sugiere que una gran mayoría no sentía una fuerte obligación moral o ética hacia su organización. Sin embargo, tras la implementación del programa de gestión administrativa, los resultados del post - test indican una mejora significativa. El porcentaje de personal con un compromiso normativo bueno aumentó al 45%, y el compromiso regular se incrementó al 35%. Al mismo tiempo, el compromiso malo disminuyó drásticamente al 20%. Estos resultados destacan la efectividad del programa en reforzar el sentido de obligación y deber hacia la organización, con una notable reducción en el compromiso normativo malo y un incremento en el compromiso bueno y regular, reflejando una mayor adhesión a los valores y normas organizacionales entre el personal de salud.

## Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smimov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	sig.
Compromiso afectivo	,152	20	,000
Compromiso de continuidad	,132	20	,000
Compromiso normativo	,184	20	,000
Compromiso organizacional	,198	20	,000

**Nota:** a. Corrección de significación de Lilliefors

## Prueba de hipótesis general

**Ha:** El programa de gestión administrativa mejora el compromiso organizacional del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Ho:** El programa de gestión administrativa no mejora el compromiso organizacional del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

## Tabla 5

### Prueba de normalidad

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Compromiso organizacional (POST) - Compromiso organizacional (PRE)	Rangos negativos	0	0,00	0,00
	Rangos positivos	20	51,47	5358,00
	Empates	0		
	Total	20		
Estadísticos de prueba				
	Compromiso organizacional (POST) – Compromiso organizacional (PRE)			
Z		-8,431		
Sig. asintótica (bilateral)		0,000		

**Nota:** Datos procesados SPSS 27

La tabla 5 muestra el análisis que todos los rangos positivos del compromiso organizacional post - test superaron a los del pre - test, sin registros de rangos negativos. El valor de Z de -8,431 y el valor p de 0,000 son estadísticamente significativos, indicando que los cambios observados en el compromiso organizacional no se deben al azar. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que el programa de gestión administrativa efectivamente mejoró el compromiso organizacional del personal de salud.

### Prueba de hipótesis específica 1

**Ha:** El programa de gestión administrativa mejora el compromiso afectivo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**H0:** El programa de gestión administrativa no mejora el compromiso afectivo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Tabla 6**

*Resultados de la Prueba de Rangos de Wilcoxon para el compromiso afectivo*

	N	Rango promedio	Suma de rangos
	Rangos negativos	0	0,00
Compromiso afectivo (POST) - Compromiso afectivo (PRE)	Rangos positivos	20	50,49
	Empates	0	
	Total	20	
<b>Estadísticos de prueba</b>			
	Compromiso afectivo (POST) – Compromiso Afectivo (PRE)		
Z	-7,340		
Sig. asintótica (bilateral)	0,000		

**Nota:** Datos procesados SPSS 27

La tabla 6, muestra que todos los rangos positivos del compromiso afectivo post - test fueron superiores a los del pre - test, con un rango promedio de 50,49 y una suma de rangos de 5147, sin registros de rangos negativos ni empates. El valor de Z es -7,340 y el valor p es 0,000, lo que indica una significancia estadística alta. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que el programa de gestión administrativa ha mejorado de manera significativa el compromiso afectivo del personal de salud.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Ha:** El programa de gestión administrativa mejora el compromiso de continuidad del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Ho:** El programa de gestión administrativa no mejora el compromiso de continuidad del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Tabla 7**

*Resultados de la Prueba de Rangos de Wilcoxon para el compromiso afectivo*

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Compromiso de continuidad (POST) - Compromiso de continuidad (PRE)	Rangos negativos	0	0,00	0,00
	Rangos positivos	20	54,03	5164,00
	Empates	0		
	Total	20		
<b>Estadísticos de prueba</b>				
Compromiso de continuidad (POST) - Compromiso de continuidad (PRE)				
Z		-7,734		
Sig. asintótica (bilateral)		0,000		

**Nota:** Datos procesados SPSS 27

La tabla 7, revela que todos los rangos positivos del compromiso de continuidad post - test fueron superiores a los del pre - test, con un rango promedio de 54,03 y una suma de rangos de 5164, sin rangos negativos ni empates. El valor de Z es -7,734 y el valor p es 0,000, lo que demuestra una alta significancia estadística. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que el programa ha mejorado de manera significativa el compromiso de continuidad del personal de salud, evidenciado en una mayor intención de permanecer en la organización.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Ha:** El programa de gestión administrativa mejora el compromiso normativo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Ho:** El programa de gestión administrativa no mejora el compromiso normativo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Tabla 8**

*Resultados de la Prueba de Rangos de Wilcoxon para el compromiso normativo*

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Compromiso normativo (POST) - Compromiso normativo (PRE)	Rangos negativos	0	0,00	0,00
	Rangos positivos	20	57,28	5941,00
	Empates	0		
	Total	20		
<b>Estadísticos de prueba</b>				
Compromiso normativo (POST) - Compromiso normativo (PRE)				
Z		-7,734		
Sig. asintótica (bilateral)		0,000		

**Nota:** Datos procesados SPSS 27

La tabla 8 revela que todos los rangos positivos del compromiso normativo post - test fueron superiores a los del pre - test, con un rango promedio de 57,28 y una suma de rangos de 5941, sin rangos negativos ni empates. El valor de Z es -7,734 y el valor p es 0,000, indicando una alta significancia estadística. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que el programa ha tenido un impacto positivo significativo en el compromiso normativo del personal, mejorando su sentido de deber y lealtad hacia la organización.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En cuanto al objetivo general; los resultados obtenidos en el estudio muestran una notable mejora en el compromiso organizacional del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca tras la implementación del programa de gestión administrativa. Los datos del pre - test indican que la mayoría del personal tenía un compromiso organizacional clasificado como malo (55%), mientras que, tras el programa, el compromiso bueno aumentó al 50% y el compromiso malo se redujo al 20%. Este cambio positivo, respaldado por un valor p de 0,000 en el análisis estadístico, confirma la eficacia del programa en mejorar el compromiso organizacional del personal de salud.

Estos hallazgos de enfatizan con el estudio de Hoz et al., (2022) donde como resultados de su investigación indicaron que las prácticas efectivas de gestión administrativa, como la transparencia en la comunicación, el apoyo del liderazgo y las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional, tenían una fuerte correlación positiva con el compromiso organizacional. La presencia de una relación bidireccional positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la percepción de la Gestión Administrativa se estableció mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Confirmándose así la hipótesis planteada en este trabajo de investigación.

Por otro lado, los hallazgos de Saavedra et al. (2020) quienes examinaron la relación entre la satisfacción laboral y la gestión administrativa, aportan otra perspectiva valiosa. Saavedra et al. destacaron la correlación entre una gestión administrativa eficaz y la satisfacción laboral, identificando que factores como la remuneración adecuada y condiciones de trabajo favorables son cruciales para la satisfacción de los empleados. La mejora en el compromiso organizacional en nuestro estudio puede interpretarse como una manifestación de una mayor satisfacción y motivación del personal, derivada de la gestión administrativa implementada, alineándose con las conclusiones de Saavedra et al. sobre la importancia de una gestión adecuada para mejorar el entorno laboral.

En contraste, el estudio de Zea (2021) expone deficiencias en la gestión administrativa en el hospital Padre Alberto Buffoni, subrayando la necesidad de mejoras en el manejo de riesgos y recursos. Aunque Zea se centró en la gestión de riesgos y la falta de equipos médicos, su investigación resalta la importancia de una gestión administrativa efectiva para abordar deficiencias operativas. Nuestros

resultados, muestran una mejora en el compromiso organizacional, sugieren que la implementación adecuada de estrategias de gestión administrativa puede superar problemas similares a los identificados por Zea, indicando que una gestión firme y bien implementada pueda efectivamente enfrentar y resolver deficiencias operativas.

Los resultados obtenidos en nuestro estudio, que demuestran una mejora significativa en el compromiso organizacional del personal de salud tras la implementación del programa de gestión administrativa, pueden contrastarse con varias teorías y enfoques existentes en la literatura. Según la teoría del liderazgo transformacional, descrita por Bass y Avolio (1994), la capacidad de los líderes para inspirar y motivar a los empleados hacia un compromiso más profundo con la organización es crucial para mejorar el rendimiento organizacional. En este contexto, nuestro estudio respalda esta teoría al mostrar que una gestión administrativa efectiva, que puede ser considerada una forma de liderazgo transformacional, contribuye a un aumento en el compromiso organizacional.

En cuanto al primer objetivo específico; los resultados obtenidos en la evaluación del compromiso afectivo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca muestran una mejora significativa tras la implementación del programa de gestión administrativa. Los datos del pre - test indican que un 60% del personal tenía un compromiso afectivo malo, mientras que después de aplicar el programa, este porcentaje se redujo a un 20% y el compromiso bueno aumentó al 50%. El análisis estadístico, con un valor p de 0,000, confirma la significancia de esta mejora, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que el programa efectivamente mejoró el compromiso afectivo.

Al contrastar estos hallazgos con el estudio de Chong et al. (2024), que investigó la eficacia de un plan estratégico integral para mejorar los procesos administrativos en el Hospital Jipijapa, encontramos una relación relevante. Chong et al. identificaron desafíos significativos en la gestión administrativa, como la lentitud de los procedimientos y la escasez de personal. Estos problemas pueden influir en la satisfacción y el compromiso del personal. En contraste, nuestro estudio muestra que una mejora en la gestión administrativa puede llevar a un aumento en el compromiso afectivo del personal, sugiriendo que una gestión administrativa eficiente es fundamental para abordar y superar deficiencias similares a las encontradas en el Hospital Jipijapa.

Por otro lado, Guevara (2022) centró su investigación en un modelo de gestión administrativa para mejorar los servicios hospitalarios en el Hospital Policía Guayaquil N°02. Los hallazgos de Guevara revelaron insatisfacción con la calidad de los servicios, destacando la importancia de las dimensiones de Planificación, Ejecución y Evaluación en la gestión administrativa. La implementación de un modelo de gestión innovador en su estudio mostró resultados positivos previstos. Estos resultados están alineados con nuestro estudio, que también sugiere que una gestión administrativa bien implementada puede mejorar significativamente el compromiso afectivo del personal, al mejorar la calidad de los procesos administrativos y la motivación del personal.

Los hallazgos de nuestro estudio no solo corroboran la importancia de una gestión administrativa efectiva para mejorar el compromiso afectivo, sino que también refuerzan la necesidad de abordar deficiencias en los procesos administrativos y fomentar un entorno de trabajo positivo. La evidencia sugiere que una gestión bien estructurada puede tener un impacto significativo en la motivación y el compromiso emocional del personal, contribuyendo al éxito organizacional y a la mejora en la calidad de los servicios de salud.

En cuanto al segundo objetivo específico, los resultados del estudio sobre el compromiso de continuidad del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca muestran una mejora significativa después de la implementación del programa de gestión administrativa. En el pre - test, el 50% del personal tenía un compromiso de continuidad malo, mientras que en el post - test, este porcentaje se redujo drásticamente al 10%, y el compromiso bueno aumentó del 30% al 65%. Este cambio reflejado en el análisis estadístico, con un valor p de 0,000, confirma que el programa fue altamente efectivo en mejorar la intención del personal de quedarse en la organización.

Estos hallazgos pueden ser contrastados con el estudio de Aliaga (2021), que evaluó el impacto de la gestión administrativa en la promoción del parto humanizado. Aunque el enfoque de Aliaga se centró en la calidad del servicio y la gestión administrativa en un contexto específico del parto, sus resultados subrayan la importancia de una gestión administrativa efectiva para influir positivamente en los resultados de los servicios de salud. La mejora en la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes, como se observó en su estudio, es paralela a cómo nuestro programa de gestión administrativa mejoró el compromiso de continuidad,



indicando que una gestión adecuada puede impactar positivamente en diversas dimensiones del entorno hospitalario.

En línea con esto, el estudio de Pérez et al. (2019) analizó cómo las prácticas de gestión administrativa afectan la eficiencia y calidad de los servicios de salud. Sus hallazgos mostraron una correlación positiva entre una gestión administrativa sólida y la mejora en la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente. De manera similar, nuestro estudio indica que una gestión administrativa efectiva puede tener un impacto significativo en el compromiso de continuidad del personal, lo que sugiere que una buena gestión no solo optimiza los procesos operativos, sino que también fortalece la lealtad y la intención de permanencia del personal.

En resumen, los resultados de nuestro estudio, junto con los antecedentes de Aliaga (2021) y Pérez et al. (2019), refuerzan la idea de que una gestión administrativa eficaz es crucial para mejorar no solo la calidad del servicio y la eficiencia operativa, sino también el compromiso de continuidad del personal. La evidencia sugiere que invertir en estrategias de gestión administrativa bien diseñadas y ejecutadas puede llevar a una mayor estabilidad y satisfacción entre el personal de salud, promoviendo un entorno de trabajo más comprometido y leal.

Respecto al tercer objetivo específico; el análisis de los resultados sobre el compromiso normativo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca muestra una mejora significativa después de la implementación del programa de gestión administrativa. En el pre - test, el 60% del personal tenía un compromiso normativo malo, mientras que en el post - test este porcentaje se redujo al 20%. El compromiso bueno aumentó del 20% al 45%, y el compromiso regular subió al 35%. Estos resultados, confirmados por un valor p de 0,000, indican una mejora considerable en el sentido de deber y lealtad hacia la organización, evidenciando la efectividad del programa en fortalecer el compromiso normativo del personal.

Estos hallazgos se pueden comparar con el estudio de Manchay (2021), que analizó la modernización de la gestión hospitalaria. Manchay encontró que la actualización y modernización de la gestión no solo mejora la utilización de recursos, sino que también eleva la calidad de los servicios y la satisfacción de la población. De manera similar, nuestro estudio sugiere que la mejora en la gestión administrativa contribuye a un mayor compromiso normativo del personal, al fortalecer su sentido de deber hacia la organización. La modernización y las prácticas de gestión efectivas, como las descritas en el estudio de Manchay, parecen tener un impacto positivo en la

adhesión a los valores organizacionales y en la percepción del personal sobre su papel y responsabilidad dentro de la organización.

Por otro lado, el estudio de Castillo et al. (2022) examinó la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional. Aunque su enfoque fue diferente, el hallazgo de una relación débil e inversa entre el burnout y el compromiso organizacional sugiere que factores estresantes y negativos pueden afectar el nivel de compromiso del personal. En contraste, nuestro estudio muestra que una gestión administrativa efectiva puede reducir los niveles de compromiso normativo malo y mejorar el compromiso bueno, lo que implica que una adecuada gestión puede contrarrestar algunos de los efectos negativos que contribuyen al burnout. La gestión administrativa, al abordar problemas de eficiencia y proporcionar un entorno más favorable, puede reducir el estrés y mejorar la percepción del personal sobre su rol y obligaciones.

La implementación del programa de gestión administrativa en la región Jaén - Cajamarca mostró un impacto positivo significativo en el compromiso normativo del personal de salud, evidenciado por una disminución en el compromiso normativo malo y un aumento en el compromiso bueno y regular. Estos resultados se alinean con la Teoría Clásica de la Administración, que enfatiza la optimización de las tareas y la especialización del trabajo, como también con la Teoría del Comportamiento Organizacional, que resalta la importancia de la motivación y el bienestar de los empleados. La mejora en el compromiso normativo sugiere que la modernización y el fortalecimiento de la gestión administrativa, al proporcionar una estructura clara y un ambiente más organizado y motivador, pueden influir positivamente en el sentido de deber y lealtad hacia la organización, contribuyendo a una mayor estabilidad y coherencia en el compromiso del personal. Esta mejora es consistente con los hallazgos de Manchay (2021) quienes encontraron que la modernización en la gestión hospitalaria mejora tanto la utilización de recursos como la calidad del servicio, reflejando una mayor alineación con los valores organizacionales y un sentido más fuerte de responsabilidad y obligación entre los empleados.

## V. CONCLUSIONES

Para el objetivo general, inicialmente el compromiso era predominantemente bajo, con un 55% del personal mostrando un compromiso malo. Tras la intervención, el porcentaje de compromiso bueno aumentó significativamente a 50%, mientras que el compromiso malo se redujo al 20%. La significancia estadística, reflejada en un valor de Z de -8,431 y un valor p de 0,000, indica que estos cambios son estadísticamente significativos, demostrando que el programa efectivamente contribuyó a un mayor compromiso organizacional.

En cuanto al primer objetivo específico, Inicialmente, el compromiso afectivo era bajo, con un 60% del personal clasificando su compromiso como malo. Sin embargo, tras la implementación del programa, el porcentaje de personal con un compromiso afectivo bueno aumentó notablemente al 50%, mientras que el compromiso malo se redujo a un 20%. Los resultados estadísticos, con un valor de Z de -7,340 y un valor p de 0,000, confirman que estas mejoras son estadísticamente significativas.

En cuanto al segundo objetivo específico, Inicialmente, el compromiso de continuidad era bajo, con un 50% de los empleados clasificando su compromiso como malo. Sin embargo, después de la implementación del programa, el porcentaje de compromiso bueno aumentó significativamente al 65%, mientras que el compromiso malo se redujo drásticamente al 10%. Los resultados estadísticos, con un valor de Z de -7,734 y un valor p de 0,000, indican que estos cambios son estadísticamente significativos. Esto sugiere que el programa ha logrado incrementar significativamente la intención del personal de permanecer en la organización.

En cuanto al tercer objetivo específico, Inicialmente, el compromiso normativo era bajo, con un 60% de los empleados clasificando su compromiso como malo. Sin embargo, después de la implementación del programa, el porcentaje de personal con un compromiso normativo bueno aumentó al 45%, mientras que el compromiso malo se redujo al 20%. La prueba estadística, con un valor de Z de -7,734 y un valor p de 0,000, confirma la significancia de estos cambios. Esto indica que el programa ha fortalecido el sentido de obligación y lealtad hacia la organización.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Implementar un programa de desarrollo organizacional que incluya talleres de formación en liderazgo, motivación y alineación de valores. Estos talleres deben ser conducidos trimestralmente y adaptados a las necesidades específicas del personal de salud. También se puede considerar la implementación de encuestas de satisfacción laboral trimestrales para captar y abordar preocupaciones de manera oportuna.
2. Establecer un programa de bienestar y reconocimiento que incluya iniciativas para mejorar el ambiente laboral, como actividades recreativas, eventos de integración y un sistema de reconocimiento de logros. También se puede considerar la implementación de encuestas de satisfacción laboral trimestrales para captar y abordar preocupaciones de manera oportuna. Lanzar el programa en el segundo trimestre de 2025 y evaluar su impacto en el primer y tercer trimestre del año para garantizar que las estrategias estén alineadas con las expectativas del personal.
3. Desarrollar un programa de planificación de carrera y oportunidades de desarrollo profesional que ofrezca rutas claras de avance y formación continua. Además, se debe establecer un sistema de mentoría para apoyar el crecimiento y la retención del personal. Iniciar este programa en el tercer trimestre de 2025, con revisiones semestrales para evaluar la progresión de los empleados y ajustar las oportunidades de desarrollo según sea necesario.
4. Implementar un programa de comunicación y sensibilización sobre los valores y la misión de la organización, con sesiones de inducción para nuevos empleados y refrescamiento para el personal existente. También se deben organizar talleres sobre ética y responsabilidad organizacional. Comenzar en el primer trimestre de 2025 y mantener sesiones de refuerzo cada seis meses, con encuestas para medir el impacto en el compromiso normativo del personal.

## Referencias

- Aliaga, D. Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Andrade, L. R. de, & Pinto, I. C. de M. (2022). Parceria público-privada na gestão hospitalar no Sistema Único de Saúde da Bahia, Brasil. *Cadernos de Saude Publica*, 38(2). <https://doi.org/10.1590/0102-311x00018621>
- Araoz, E. G. E., & Ramos, N. A. G. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educação & Formação*, 6(1), e3854. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Beckhard, R. (1969). *Organization Development: Strategies and Models*. Addison-Wesley
- Bernal, I. Ruíz, L. Pastrana, J. (2021). Organizational commitment of health professionals to covid-19. *Universidad y Sociedad vol.13 no.6 Cienfuegos nov.-dic. 2021 Epub 10-Dic-2021*  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600194 &script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600194 &script=sci_arttext&tIng=pt)
- Bertalanffy, L. von. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. George Braziller.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. John Wiley & Sons
- Boulding, K. E. (1956). General Systems Theory—The Skeleton of Science. *Management Science*, 2(3), 197–208
- Carrillo, A. (2023). Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los servidores de una institución pública. <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/1209>
- Castillo Esquivel, D. Y., Harold Bravo Ramírez, M. R., Esquivel Grados, J. T., Esquivel Grados, M. N., & Salgado Montenegro, F. C. (2022). Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en un hospital público – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8256–8271. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3995](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3995)

- Chancafe, F. Espinoza, R. Ramos, O. Pompeyo, A. (2020). Gestión administrativa, liderazgo en el programa presupuestal 068 sector salud, 2020. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887990>
- Chong Delgado, I. R., Villacreses Chong, X. I., Chong Sánchez, Y. L., & Chong Delgado, O. Y. (2024). Plan estratégico integral para mejora en procesos de Gestión Administrativa del Hospital Jipijapa. *RECIMUNDO*, 8(1), 38-60. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(1\).ene.2024.38-60](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(1).ene.2024.38-60)
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132–146. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Fano-Celis, E. M. (2020). La percepción de la gestión administrativa en el programa pensión 65, Huánuco. *Gaceta Científica*, 6(4), 223–230. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.981>
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. Sir Isaac Pitman & Sons, Ltd. (Traducción al inglés de la obra original en francés publicada en 1916).
- Flavio Javier, F. J., Espinoza Gálvez, R., Ramos Huamán, O. M. D. C., & Pompeyo, G. A. A. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 5(1), 92–112. <https://doi.org/10.37956/jbes.v5i1.163>
- García, A. y Martínez, B. (2022). Título del estudio. Nombre de la revista, volumen(número), páginas.
- García, M., Pérez, L., & González, R. (2021). Equity in research: Ensuring fairness and justice in participant selection. *International Journal of Research Ethics*, 12(3), 211-225.
- Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *SCIÉENDO*, 25(2), 169-174. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.021>
- Guzman, G. Valdivia, M. Aguilera, A. Alvarado, A. Compromiso organizacional. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7823661>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill Education.
- Hoz, M. García, T. Pérez, M. Asociación entre la gestión administrativa y el compromiso laboral en una dependencia. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8747266.pdf>
- Jones, A., y Brown, C. (2019). Ensuring confidentiality in research: Best practices and guidelines. *Ethics in Science & Technology Research*, 15(4), 321-335.
- Jones, S. M., y Smith, L. K. (2021). Administrative Management and Its Influence on Organizational Commitment Among Healthcare Employees. *Journal of Healthcare Management*, 66(4), 235-247. doi:10.1097/JHM-D-20-00123.
- Kristof, A. L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49(1), 1-49.
- Laoyza Chacara, M. F., Ccoñislla Caceres, N., Carrera Espinoza, M. B., & Valderrama Leon, F. (2023). Cultura organizacional y compromiso laboral en los trabajadores de gobiernos locales en el Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 2581–2603. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5513](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5513)
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*. Harvard Business School Press.
- Lewin, K. (1947). Frontiers in Group Dynamics: Concept, Method and Reality in Social Science; *Social Equilibria and Social Change*. *Human Relations*, 1(1), 5–41.
- López Armes, E. L. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista venezolana de gerencia*, 26(95), 656–668. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.14>
- Manchay, A. (2021). Modernización de la gestión hospitalaria. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9037681>

- Martinez, M., Campbell, L., Muñoz, N., Moyano, G. (2023). La gestión pedagógica y el compromiso organizacional. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9184412>
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510–1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Objetivo de Desarrollo Sostenible. (2024). 17 alianzas para lograr los objetivos. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/globalpartnerships/>
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pérez, A., García, B., & Martínez, C. (2019). Gestión Administrativa en el Sector Salud: Optimización de Recursos y Mejora de la Calidad Asistencial. *Revista de Gestión en Salud*, 10(2), 45-60.
- Pérez, Y., Jaimes, G., Mosquera, J. (2022). Correlation analysis between administrative management and internal user satisfaction at Red Salud Casanare E.S.E. during the Covid-19 pandemic in the year 2021. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.15.2023.10097>
- Pillco Primo, S. C. (2023). Compromiso organizacional en la gestión administrativa de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. *Gaceta Científica*, 9(4), 143–152. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.4.2094>
- Porter, L. W., & Smith, F. J. (1970). The etiology of organizational commitment. *California Management Review*, 12(1), 39-47.



- Quispe Flores, R., & Paucar Sullca, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 64–83. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>
- Smith, J. (2020). Ethical considerations in research: Informed consent and beyond. *Journal of Research Ethics*, 8(2), 123-135.
- Saavedra, J., y Delgado, M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers.
- Torres, F. Puican, V. García, M. (2022). Relationship of organizational commitment to teamwork in a municipality from Perú. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85149045664&doi=10.26668%2fbusinessreview%2f2023.v8i1.693&origin=inward&txGid=440690899e7285aec4a3dfbca310ee80>
- Vera, R. Ayala, M. (2023). Efecto del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores: caso: HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL 2023. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9263267>
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Traducción al inglés de A. M. Henderson y Talcott Parsons). Oxford University Press.
- Woodward, J. (1965). *Industrial Organization: Theory and Practice*. Oxford University Press.
- Wren, D. A., & Bedeian, A. G. (2009). *The Evolution of Management Thought*. John Wiley & Sons.
- Zea, M. (2021). Análisis de la Gerencia Administrativa en la Gestión de Riesgos del Hospital Padre Alberto Buffoni. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=862>

## Anexos

**Anexo 1 : Tabla de operacionalización**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión administrativa</b>	Pérez et al. (2022) La gestión administrativa comprende el conjunto de acciones destinadas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una entidad con el fin de alcanzar sus metas de manera óptima. Este proceso implica coordinar individuos, asignar recursos, tomar decisiones, establecer normativas, supervisar tareas y evaluar rendimientos.	La variable cuenta con 4 dimensiones y cada una de ellas esta clasificada con sus correspondientes indicadores .	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de objetivos</li> <li>- Anticipación</li> <li>- Tiempo</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizativa</li> <li>- Capacitación y desarrollo</li> <li>- Flujos de comunicación</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de plazos</li> <li>- Índice de calidad</li> <li>- Seguridad laboral</li> </ul>	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Compromiso organizacional</b>	Castillo et al. (2022) El compromiso organizacional implica la relación emocional, cognitiva y conductual que los trabajadores establecen con su empresa. Se trata de una conexión profunda y favorable en la cual los empleados se identifican con los valores, metas y ambiente de la organización, sintiéndose motivados a participar activamente en su progreso y logros.	La variable se analizará a través de sus 3 dimensiones y con sus indicadores correspondientes, a través de un cuestionario cuya escala de medición será la escala de Likert.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación con la organización</li> <li>- Lealtad hacia la organización</li> <li>- Orgullo de pertenencia</li> </ul>	<b>Escala de Likert</b>  Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rotación de empleados</li> <li>- Continuidad del negocio</li> <li>- Clima organizacional</li> </ul>	
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento</li> <li>- Actualización de políticas</li> <li>- Auditorias</li> </ul>	

## Anexo 2: Instrumento

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan sus sentimientos hacia la organización para la que trabaja. Marque con un aspa (x) su respuesta de elección. No existe respuesta correcta o incorrecta. Por favor sea sincero. La escala Likert.

1	2	3	4	5
<b>TOTALMENTE DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE ACUERDO</b>

No	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1; COMPROMISO AFECTIVO</b>						
1	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución					
2	Mis metas profesionales se alinean perfectamente a las de la institución.					
3	Pienso que la institución espera un buen desempeño de mi parte					
4	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
5	Estoy comprometido con todas las actividades que realiza la institución					
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					
7	Este trabajo es para mí algo más que una obligación.					
8	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la institución					
9	Cuido los intereses de la institución como propios					
10	La institución es muy significativa para mí					
<b>DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>						
11	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta institución.					
12	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la institución, incluso si lo deseara					
13	Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
14	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta institución, consideraría trabajar en otra parte.					
15	Consideras que la dirección de la empresa toma medidas efectivas para abordar los problemas de					

	clima organizacional y mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados					
<b>DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO</b>						
<b>16</b>	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta institución.					
<b>17</b>	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta institución.					
<b>18</b>	La empresa regularmente actualiza sus políticas para adaptarse a las necesidades cambiantes de los empleados					
<b>19</b>	Creo que las políticas de flexibilidad laboral de la empresa son adecuadas para promover un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal					
<b>20</b>	Consideras que la empresa realiza auditorías internas de forma regular para evaluar el nivel de compromiso de los empleados.					
<b>21</b>	Sientes que las recomendaciones derivadas de las auditorías internas se implementan eficazmente para mejorar el compromiso organizacional					

### **Ficha técnica de los instrumento**

**Título de investigación:** Gestión administrativa y compromiso laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital, Lima 2023

**Autora:** Huamani Oscoco, Liz Annelly

**Año:** 2023

**Link:**

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120448/Huamani\\_OLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120448/Huamani_OLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Instrumento adaptado por:** FLORES SANDOVAL, ERIKA

**Título de investigación:** Programa de Gestión Administrativa Para Mejorar el Compromiso Organizacional del Personal de Salud en la Región Jaén - Cajamarca, 2024.

### Anexo 3: Validación de instrumentos

#### Validación 1

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría  
**Compromiso organizacional**



**Definición de la variable/categoría:** Castillo et al. (2022) El compromiso organizacional implica la relación emocional, cognitiva y conductual que los trabajadores establecen con su empresa. Se trata de una conexión profunda y favorable en la cual los empleados se identifican con los valores, metas y ambiente de la organización, sintiéndose motivados a participar activamente en su progreso y logros.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Compromiso afectivo	Identificación con la organización	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución	1	1	1	1		
		Mis metas profesionales se alinean perfectamente a las de la institución.	1	1	1	1		
		Pienso que la institución espera un buen desempeño de mi parte.	1	1	1	1		
	Lealtad hacia la organización	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	1	1	1	1		
		Estoy comprometido con todas las actividades que realiza la institución	1	1	1	1		
		Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	1	1	1	1		
	Orgullo de pertenencia	Este trabajo es para mí algo más que una obligación	1	1	1	1		
		Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la institución	1	1	1	1		
		Cuido los intereses de la institución como propios	1	1	1	1		
		La institución es muy significativa para mí	1	1	1	1		
	Compromiso de continuidad	Rotación de empleados	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta institución	1	1	1	1	
			Sería muy difícil para mí en este momento dejar la institución, incluso si lo deseara.	1	1	1	1	

	Continuidad del negocio	Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	1	1	1	1	
	Clima organizacional	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta institución, consideraría trabajar en otra parte.	1	1	1	1	
		Consideras que la dirección de la empresa toma medidas efectivas para abordar los problemas de clima organizacional y mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados	1	1	1	1	
Compromiso normativo	Cumplimiento	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta institución.	1	1	1	1	
		Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta institución.	1	1	1	1	
	Actualización de políticas	La empresa regularmente actualiza sus políticas para adaptarse a las necesidades cambiantes de los empleados.	1	1	1	1	
		Creo que las políticas de flexibilidad laboral de la empresa son adecuadas para promover un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal	1	1	1	1	
	Auditorías	Consideras que la empresa realiza auditorías internas de forma regular para evaluar el nivel de compromiso de los empleados	1	1	1	1	
		Sientes que las recomendaciones derivadas de las auditorías internas se implementan eficazmente para mejorar el compromiso organizacional	1	1	1	1	



**Ficha de validación de juicio de  
experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable Compromiso organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el Compromiso organizacional
Nombres y apellidos de experto	NACCY ELIZABETH CHAPOCADO CARRANO
Documento de identidad	44363356
Años de experiencia en el área	30 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	- HOSPITAL REGIONAL LAS MERCEDES - UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Cargo	- ENFERMERA ASISTENCIAL - DOCENTE UNIVERSITARIA
Número telefónico	945171789
Firma	 
Fecha	15.06.24

# FICHA SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos CHAPOÑAN CIPRIANO  
Nombres NANCY ELIZABETH  
Tipo de Documento de Identidad DNI  
Numero de Documento de Identidad 44363356

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.  
Rector TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA  
Secretario General LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA  
Director PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico MAESTRO  
Denominación MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD  
Fecha de Expedición 13/11/2023  
Resolución/Acta 0717-2023-UCV  
Diploma 052-222017  
Fecha Matrícula 04/04/2022  
Fecha Egreso 18/08/2023

Fecha de emisión de la constancia:  
16 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001939699



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 16/06/2024 21:40:12.0600

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO

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

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

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

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

## Validación 2

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

### Compromiso organizacional



**Definición de la variable/categoría:** Castillo et al. (2022) El compromiso organizacional implica la relación emocional, cognitiva y conductual que los trabajadores establecen con su empresa. Se trata de una conexión profunda y favorable en la cual los empleados se identifican con los valores, metas y ambiente de la organización, sintiéndose motivados a participar activamente en su progreso y logros.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Compromiso afectivo	Identificación con la organización	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución	1	1	1	1		
		Mis metas profesionales se alinean perfectamente a las de la institución.	1	1	1	1		
		Pienso que la institución espera un buen desempeño de mi parte.	1	1	1	1		
	Lealtad hacia la organización	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	1	1	1	1		
		Estoy comprometido con todas las actividades que realiza la institución	1	1	1	1		
		Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	1	1	1	1		
	Orgullo de pertenencia	Este trabajo es para mí algo más que una obligación	1	1	1	1		
		Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la institución	1	1	1	1		
		Cuido los intereses de la institución como propios	1	1	1	1		
		La institución es muy significativa para mí	1	1	1	1		
	Compromiso de continuidad	Rotación de empleados	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta institución	1	1	1	1	
			Sería muy difícil para mí en este momento dejar la institución, incluso si lo deseara.	1	1	1	1	

	Continuidad del negocio	Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	1	1	1	1	
	Clima organizacional	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta institución, consideraría trabajar en otra parte.	1	1	1	1	
		Consideras que la dirección de la empresa toma medidas efectivas para abordar los problemas de clima organizacional y mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados	1	1	1	1	
Compromiso normativo	Cumplimiento	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta institución.	1	1	1	1	
		Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta institución.	1	1	1	1	
	Actualización de políticas	La empresa regularmente actualiza sus políticas para adaptarse a las necesidades cambiantes de los empleados.	1	1	1	1	
		Creo que las políticas de flexibilidad laboral de la empresa son adecuadas para promover un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal	1	1	1	1	
	Auditorias	Consideras que la empresa realiza auditorías internas de forma regular para evaluar el nivel de compromiso de los empleados	1	1	1	1	
		Sientes que las recomendaciones derivadas de las auditorías internas se implementan eficazmente para mejorar el compromiso organizacional	1	1	1	1	



### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Programa de gestión administrativa "compromiso organizacional"
Nombres y apellidos del experto	Sandra del Rocio Miza Burge
Documento de identidad	45738307
Años de experiencia laboral	13 años
Máximo grado académico	Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Hospital General de Jaén
Labor que desempeña	Jefa del Depto de Enfermería
Número telefónico	945969384
Correo electrónico	sandramizaburge@hotmail.com
Firma	  <b>Lc. Sandra del Rocio Miza Burge</b> <b>ESPECIALISTA EN NEFROLOGÍA</b> <small>CEP 50508 RNE 22054</small>
Fecha	19 / 06 / 2024

# FICHA SUNEDU

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>MIJA BURGA, SANDRA DEL ROCIO</b> DNI 45738307	LICENCIADO EN ENFERMERIA  Fecha de diploma: 01/03/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO PERU
<b>MIJA BURGA, SANDRA DEL ROCIO</b> DNI 45738307	BACHILLER EN ENFERMERIA  Fecha de diploma: 21/02/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO PERU
<b>MIJA BURGA, SANDRA DEL ROCIO</b> DNI 45738307	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL "AREA DEL CUIDADO DE ENFERMERIA - ESPECIALISTA EN NEFROLOGIA"  Fecha de diploma: 13/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 06/06/2013 Fecha egreso: 22/05/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
<b>MIJA BURGA, SANDRA DEL ROCIO</b> DNI 45738307	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD  Fecha de diploma: 30/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

### Validación 3

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

#### Compromiso organizacional


**Definición de la variable/categoría:** Castillo et al. (2022) El compromiso organizacional implica la relación emocional, cognitiva y conductual que los trabajadores establecen con su empresa. Se trata de una conexión profunda y favorable en la cual los empleados se identifican con los valores, metas y ambiente de la organización, sintiéndose motivados a participar activamente en su progreso y logros.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Compromiso afectivo	Identificación con la organización	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución	1	1	1	1		
		Mis metas profesionales se alinean perfectamente a las de la institución.	1	1	1	1		
		Pienso que la institución espera un buen desempeño de mi parte.	1	1	1	1		
	Lealtad hacia la organización	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	1	1	1	1		
		Estoy comprometido con todas las actividades que realiza la institución	1	1	1	1		
		Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	1	1	1	1		
	Orgullo de pertenencia	Este trabajo es para mí algo más que una obligación	1	1	1	1		
		Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la institución	1	1	1	1		
		Cuido los intereses de la institución como propios	1	1	1	1		
		La institución es muy significativa para mí	1	1	1	1		
	Compromiso de continuidad	Rotación de empleados	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta institución	1	1	1	1	
			Sería muy difícil para mí en este momento dejar la institución, incluso si lo deseara.	1	1	1	1	

	Continuidad del negocio	Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	1	1	1	1	
	Clima organizacional	Si no hubiera invertido tanto de mi en esta institución, consideraría trabajar en otra parte.	1	1	1	1	
		Consideras que la dirección de la empresa toma medidas efectivas para abordar los problemas de clima organizacional y mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados	1	1	1	1	
Compromiso normativo	Cumplimiento	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta institución.	1	1	1	1	
		Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta institución.	1	1	1	1	
	Actualización de políticas	La empresa regularmente actualiza sus políticas para adaptarse a las necesidades cambiantes de los empleados.	1	1	1	1	
		Creo que las políticas de flexibilidad laboral de la empresa son adecuadas para promover un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal	1	1	1	1	
	Auditorías	Consideras que la empresa realiza auditorías internas de forma regular para evaluar el nivel de compromiso de los empleados	1	1	1	1	
		Sientes que las recomendaciones derivadas de las auditorías internas se implementan eficazmente para mejorar el compromiso organizacional	1	1	1	1	



**Ficha de validación de juicio de  
experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable Compromiso organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el Compromiso organizacional
Nombres y apellidos de experto	SARITA DEL MILAGRO ANTÓN LONTOP
Documento de identidad	44770069
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	MAGISTER GERENCIA SOCIAL
Nacionalidad	PERUANA
Institución	HOSPITAL GENERAL DE JAÉN
Cargo	Lic. EN ENFERMERÍA
Número telefónico	942950704
Firma	 <p>MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL GENERAL DE JAÉN Lic. Sarita del Milagro Anton Lontop CEP: 69842</p>
Fecha	20/06/2024

# FICHA SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

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

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos: **ANTÓN LLONTOP**  
Nombres: **SARITA DEL MILAGRO**  
Tipo de Documento de Identidad: **DNI**  
Número de Documento de Identidad: **44770069**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre: **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
Rector: **MONTOYA MESTANZA ANGELMIRO**  
Secretario General: **RODRIGUEZ LESCANO VICTOR ELI**  
Director De La Escuela De Posgrado: **PAREDES OLIVA VALENTIN**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico: **MAESTRO**  
Denominación: **MAESTRO EN CIENCIAS MENCIÓN: GERENCIA SOCIAL**  
Fecha de Expedición: **14/10/16**  
Resolución/Acta: **1772-2016-UNC**  
Diploma: **UNC 0005165**  
Fecha Matricula: **04/06/2013**  
Fecha Egreso: **28/12/2015**

Fecha de emisión de la constancia:  
**22 de Febrero de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001171911

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 22/02/2023 15:58:24-0500

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

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

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



## Anexo 5: Propuesta

### PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### “COMPROMISO ORGANIZACIONAL”

#### I. DATOS INFORMATIVOS

- **Nombre del Programa:** Programa de Gestión Administrativa Para Mejorar el Compromiso Organizacional del Personal de Salud en la Región Jaén - Cajamarca, 2024.
- **Área de Aplicación:** Salud
- **Lugar:** Región Jaén, Cajamarca, Perú
- **Duración:** junio 2024 - julio 2024
- **Responsable del Programa:** Dirección Regional de Salud (DIRESA) Cajamarca
- **Colaboradores:** Instituciones de salud locales, profesionales de salud, consultores en gestión organizacional.

#### II. FUNDAMENTACIÓN

El compromiso organizacional es un factor crucial para la eficacia y eficiencia de los servicios de salud. En la Región Jaén, se ha identificado una necesidad urgente de mejorar este compromiso entre el personal de salud para asegurar una atención de calidad a la población. Este programa se basa en la premisa de que una adecuada gestión administrativa puede aumentar la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia del personal, lo que a su vez se traduce en una mejor atención al paciente y un ambiente de trabajo más productivo y armonioso.

#### III. OBJETIVO GENERAL:

Mejorar el compromiso organizacional del personal de salud en la Región Jaén - Cajamarca a través de un programa integral de gestión administrativa.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Implementar estrategias de comunicación efectiva y participación del personal en la toma de decisiones.
2. Desarrollar talleres de capacitación y desarrollo profesional continuo.
3. Fortalecer el reconocimiento y la motivación del personal mediante incentivos y recompensas.
4. Promover un ambiente de trabajo saludable y colaborativo.
5. Evaluar y ajustar continuamente las estrategias implementadas para asegurar su efectividad.

## **IV. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Para desarrollar las actividades mencionadas se utilizarán metodologías específicas adaptadas a cada objetivo, para implementar estrategias de comunicación y participación se empleará un enfoque ágil, asegurando iteraciones rápidas y ajustes continuos basados en retroalimentación; los talleres de capacitación seguirán un modelo ADDIE para un diseño estructurado y efectivo; fortalecer el reconocimiento y la motivación empleará métodos de gestión del desempeño para alinear incentivos con resultados; promover un ambiente saludable se basará en un enfoque participativo, involucrando a los empleados en la planificación y ejecución; finalmente, la evaluación continua de estrategias se apoyará en el ciclo PDCA y métodos de investigación de operaciones para ajustes informados y mejora continua

## SESIÓN 01: “Compromiso para todos”

**Objetivo general:** Determinar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso organizacional del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Tabla 1**

*Actividades del Compromiso organizacional*

DÍA	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
1	Implementar estrategias de comunicación efectiva y participación del personal en la toma de decisiones.	Crear un comité de comunicación, implementar reuniones regulares de retroalimentación.	2 horas	Sala de reuniones, material de escritura.
1	Desarrollar talleres de capacitación y desarrollo profesional continuo.	Planificar talleres mensuales sobre habilidades blandas y técnicas específicas.	3 horas	Proyector, materiales de taller.
1	Fortalecer el reconocimiento y la motivación del personal mediante incentivos y recompensas.	Proponer un programa trimestral de reconocimiento y bonificaciones.	1 hora	Sistema de bonificaciones, certificados.
2	Promover un ambiente de trabajo saludable y colaborativo.	Organizar actividades mensuales de integración y bienestar.	2 horas	Espacio para actividades, material deportivo.
2	Evaluar y ajustar continuamente las estrategias implementadas para asegurar su efectividad.	Realizar revisiones trimestrales y encuestas de satisfacción del personal.	3 horas	Encuestas, software de análisis.

**Nota:** *Elaboración propia*

## SESIÓN 02: “Cuanto valoro y conozco mi organización”

**Objetivo específico 1:** Identificar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso afectivo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Tabla 2**

*Actividades de la dimensión del Compromiso Afectivo*

Día	Actividad	Descripción	Tiempo	Materiales
1	Taller de Desarrollo de Equipo	Realizar un taller para fortalecer las relaciones entre los miembros del equipo y fomentar un sentido de pertenencia.	4 horas	Sala de reuniones, materiales para dinámicas de grupo
1	Reuniones de Feedback Personalizadas	Organizar reuniones individuales para discutir objetivos personales y cómo se alinean con los objetivos de la institución.	2 horas	Espacio privado, material de escritura
2	Actividad de Integración Social	Organizar una actividad social o recreativa para promover un ambiente relajado y fortalecer los lazos entre los empleados.	3 horas	Espacio para actividades, material recreativo
2	Encuesta de Clima Laboral	Realizar una encuesta para medir el nivel de satisfacción y el sentido de pertenencia de los empleados.	1 hora	Encuestas en línea, software de análisis

**Nota:** *Elaboración propia*

### SESIÓN 03: “Aprendiendo a encontrar mis fortalezas y oportunidades”

**Objetivo específico 2:** Identificar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso de continuidad del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Tabla 3**

*Actividades de la dimensión Compromiso de Continuidad*

<b>Día</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Materiales</b>
1	Sesión de Capacitación en Planificación de Carrera	Ofrecer un taller sobre planificación de carrera y oportunidades de crecimiento dentro de la organización.	4 horas	Proyector, materiales de taller
1	Desarrollo de Planes de Carrera Individuales	Trabajar con los empleados para desarrollar planes de carrera personalizados y discutir caminos para su avance.	3 horas	Espacio privado, material de escritura
2	Revisión de Políticas de Retención	Revisar y ajustar las políticas de retención y desarrollo profesional basándose en la retroalimentación de los empleados.	2 horas	Documentación de políticas, material de trabajo
2	Encuesta sobre Oportunidades de Desarrollo	Realizar una encuesta para evaluar las percepciones sobre las oportunidades de desarrollo profesional dentro de la organización.	1 hora	Encuestas en línea, software de análisis

**Nota:** *Elaboración propia*



## SESIÓN 04: “Poniendo en práctica mis valores y virtudes”

**Objetivo específico 3:** Identificar la eficacia del programa de gestión administrativa para mejorar el compromiso normativo del personal de salud en la región Jaén - Cajamarca, 2024.

**Tabla 4:**

*Actividades de la dimensión Compromiso Normativo*

Día	Actividad	Descripción	Tiempo	Materiales
1	Taller sobre Valores y Normas Organizacionales	Realizar un taller para reforzar los valores y normas de la organización, y su importancia en el trabajo diario.	4 horas	Proyector, materiales de taller
1	Desarrollo de Código de Conducta Interno	Trabajar en la creación o actualización de un código de conducta que refleje los valores y normas de la organización.	2 horas	Documentación, material de trabajo
2	Simulaciones de Casos Éticos	Organizar simulaciones y discusiones sobre casos éticos para ayudar a los empleados a aplicar las normas organizacionales en situaciones reales.	3 horas	Sala de reuniones, materiales para simulaciones
2	Evaluación de Conformidad con Normas	Realizar una revisión para evaluar cómo los empleados están cumpliendo con las normas y valores de la organización.	1 hora	Encuestas, software de análisis

**Nota:** *Elaboración propia*

