

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

Compromiso organizacional y desempeño laboral en enfermeras de un  
centro de salud, Chiclayo 2024

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

**AUTORA:**

Saldarriaga Alfaro, Elodia del Pilar (orcid.org/0009-0001-0047-6899)

**ASESORES:**

Dr. Reyes Perez, Moises David (orcid.org/0000-0002-9429-8965)

Dr. Mejia Salazar, Max Kevin (orcid.org/0009-0004-0763-0133)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHICLAYO – PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, REYES PEREZ MOISES DAVID, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DE UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO 2024", cuyo autor es SALDARRIAGA ALFARO ELODIA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 08 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
REYES PEREZ MOISES DAVID <b>DNI:</b> 47498278 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9429-8965	Firmado electrónicamente por: MDREYESP el 04-08- 2024 10:14:56

Código documento Trilce: TRI - 0802437



**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SALDARRIAGA ALFARO ELODIA DEL PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DE UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO 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
ELODIA DEL PILAR SALDARRIAGA ALFARO <b>DNI:</b> 00244327 <b>ORCID:</b> 0009-0001-0047-6899	Firmado electrónicamente por: DSALDARRIAAL13 el 08-07-2024 15:25:16

Código documento Trilce: TRI - 0802436

## Dedicatoria

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi esposo e hijos, cuya paciencia y amor incondicional han sido la roca sobre la cual he construido mis sueños, su apoyo incansable ha sido esencial en cada paso de este viaje, haciendo posible cada uno de mis logros.

A mi profesor Moisés, mi eterna gratitud por su dedicación y paciencia, su guía experta y su presencia constante han sido faros de luz en los momentos más desafiantes de mi carrera académica.

Elodia.

## **Agradecimiento**

Extiendo mi más sincera gratitud a Dios, mi guía supremo, quien me ha provisto de la fortaleza y sabiduría indispensables para llevar a cabo esta tesis, su amor incondicional y su presencia constante han sido la luz que iluminó cada paso de mi trayectoria, otorgándome paz y claridad incluso en los momentos más desafiantes

Elodia.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del autor .....	ii
Declaratoria de originalidad del Asesor .....	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.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	19
V. CONCLUSIONES .....	25
VI. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral .....	16
Tabla 2.	Niveles de frecuencia y porcentaje del compromiso organizacional y desempeño laboral.....	17
Tabla 3.	Correlación entre el compromiso organizacional y las competencias personales .....	18
Tabla 4.	Correlación entre el compromiso organizacional y las competencias sociales.....	19
Tabla 5.	Correlación entre el compromiso organizacional y las competencias metodológicas .....	20

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo; determinar la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral en enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024, La investigación tiene una relación directa con el (ODS) 3, da una búsqueda de garantía para establecer lineamiento de una vida sana, las enfermeras comprometidas tienden a mostrar mayor dedicación y eficiencia, impactando en la calidad de la atención, el tipo de investigación fue básica, con un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, correlacional y transversal, con una población censal de 40 profesionales, para la recolección de datos se ejecutó dos cuestionarios, hallando como resultados de acuerdo a la prueba estadística de Spearman, obteniendo como resultado, que existe un índice de relación de 0.0861\*\* con una significancia de 0.000, comprobando nuestra hipótesis de investigación, concluyendo de que existe una relación muy alta y significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, desempeño laboral, centro de salud.

## **Abstract**

The objective of this research study was; determine the relationship between organizational commitment and job performance in nurses of a Health Center, Chiclayo, 2024. The research has a direct relationship with (SDG) 3, it provides a search for guarantee to establish guidelines for a healthy life, nurses committed tend to show greater dedication and efficiency, impacting the quality of care, the type of research was basic, with a quantitative approach, non-experimental, correlational and transversal design, with a census population of 40 professionals, for the collection of data, two questionnaires were executed, finding as results according to Spearman's statistical test, obtaining as a result that there is a relationship index of 0.0861\*\* with a significance of 0.000, verifying our research hypothesis, concluding that there is a relationship very high and significant between organizational commitment and job performance.

**Keywords:** Organizational commitment, job performance, health center.

## I. INTRODUCCIÓN

Estudiar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud es crucial porque permite entender cómo la dedicación y lealtad de los empleados afecta su eficiencia y calidad del servicio, un compromiso alto puede traducirse en mejor atención al paciente, reducción de errores y aumento de la productividad. Identificar estos vínculos facilita la implementación de estrategias que fortalezcan el compromiso del personal, mejorando así el rendimiento general del centro y la satisfacción del paciente (Coronado et al., 2020).

A nivel mundial, los centros de salud presentan desafíos significativos, influenciados por diversos factores estructurales y psicológicos, además se establece que en países desarrollados, la mayoría de las investigaciones sobre desempeño laboral en la salud se centran en aspectos como la satisfacción laboral y el agotamiento, la efectividad operativa y el compromiso organizacional en los hospitales de China, respectivamente, el agotamiento predice el desempeño organizacional en los sistemas de salud, lo que implicaría que las políticas que fomentan dichos constructos poseen el potencial de influir en la ejecución de actividades (Wang et al., 2022).

En Europa, otra de las razones fundamentales que explican las variaciones en la implicación organizativa y el rendimiento laboral en los hospitales es la gestión organizacional y como establece impacto en la satisfacción de la trabajadores, en una investigación realizada en Italia, se encontró que el clima organizacional, como lo perciben los empleados a través de la comunicación, la formación y los sistemas de gestión desempeñan un papel crucial en la satisfacción de los empleados en todos los niveles jerárquicos del sistema de salud (Cantarelli et al., 2023).

Además, un estudio en Angola analizó el efecto de la percepción del capital psicológico y del liderazgo en la lealtad de los trabajadores de la salud, indica que el capital psicológico se vincula con el compromiso emocional y que el liderazgo facilita esta conexión (Lutete et al., 2024).

En América Latina, los problemas en los centros de salud se ven profundamente influenciados por inequidades estructurales históricas, que han puesto en evidencia la fragilidad de los sistemas de salud, ante esta situación, se reconoce la importancia de transformar la atención hacia un modelo de atención

primaria de salud [APS], considerado clave para fortalecer los sistemas sanitarios, La Organización Panamericana de la Salud [PAHO] subraya la necesidad de avanzar hacia la salud universal, destacando la APS como fundamental para mejorar la preparación ante futuras crisis sanitarias (PAHO, 2022).

Además, aún persisten importantes desafíos salubres de atención, aunque países como Colombia y México han hecho esfuerzos para expandir la cobertura a grupos marginados y desempleados, las barreras en el acceso a medicamentos y tecnología médica continúan siendo un problema, reflejando la segmentación y descentralización de los sistemas de salud (PAHO, 2022).

En Perú, los problemas actuales en el ámbito de la salud, son complejos y multifacéticos, la transformación hacia una mayor efectividad organizacional es crucial para mejorar la atención sanitaria como la satisfacción de los trabajadores y pacientes, es esencial que las organizaciones de salud inviertan en fortalecer la salud organizacional, que ha demostrado estar correlacionada con un mejor desempeño en términos de satisfacción del paciente y eficiencia operativa (Berlin, 2019).

Los problemas en los centros de salud en Perú están significativamente influenciados por varios factores críticos, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo [OCDE], la pandemia de COVID-19 exacerbó desafíos preexistentes en los sistemas de salud, como la gestión ineficaz de recursos que no sólo afecta la calidad del servicio sino también la motivación y el rendimiento del personal sanitario (OCDE, 2020), en Perú, cerca del 50% de los líderes en la gestión de centros de salud reportaron una escasez crítica de recursos humanos, presupuesto y especialistas médicos, esta falta afecta directamente la calidad del servicio médico y la satisfacción de los pacientes, lo cual repercute negativamente en el compromiso y la eficiencia del personal.

En el centro de salud de estudio son críticos, ya que la calidad de atención al paciente se ha visto afectada por los problemas asociados a la baja motivación y el agotamiento del personal, frecuentemente causados por carga de trabajo excesivo y recursos insuficientes, además, la falta de formación continua puede limitar la eficacia del personal sanitario, estas causas conducen a consecuencias graves, como errores médicos, menor satisfacción del paciente y alta rotación de personal, es imperativo implementar estrategias que mejoren las condiciones de trabajo y fomenten un

ambiente de apoyo, tales como la mejora en la gestión de recursos y el desarrollo profesional continuo, para mitigar estos problemas y mejorar el cuidado de la salud.

Esto está estrechamente relacionado con el tercer ODS, que es asegurar una vida saludable y promover el bienestar para todos a todas las edades, en el sentido de que ha sido posible establecer que las enfermeras que están comprometidas son más comprometidas y efectivas, influyendo positivamente en la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes.

Este nivel elevado de desempeño contribuye directamente la consecución del ODS 3, además, este compromiso y eficiencia en el personal de enfermería son esenciales para mejorar los sistemas de salud, permitiendo una respuesta más efectiva ante emergencias de salud pública y mejorando el acceso a tratamientos de calidad, esta relación sinérgica entre el compromiso del personal de salud y los resultados del cuidado del paciente llaman la necesidad de una política que esté creando un entorno de trabajo positivo y esté apoyando el continuo desarrollo profesional del personal de salud.

Esto, por lo tanto, justifica la siguiente interrogante; ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral en enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024?, como problemas específicos; ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional y de las competencias personales de las enfermeras de un Centro de Salud Chiclayo, 2024?; ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y las competencias personales de las enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024?, ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y las competencias sociales de las enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024?, ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y las competencias metodológicas de las enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024?

Como justificación teórica, se determinó que nuestra investigación explora diversas teorías, antecedentes y problemáticas que contribuirán a enriquecer el conocimiento sobre las variables estudiadas, esta exploración nos permitió comprender más profundamente las razones detrás de estos parámetros desde la perspectiva de varios autores destacados en el campo, al analizar estas teorías y estudios previos, pudimos identificar las conexiones y discrepancias entre las diferentes interpretaciones y enfoques, lo que enriquece nuestro marco teórico y

proporciona una base sólida para interpretar nuestros hallazgos, esta aproximación multidimensional asegura una comprensión más integral de las dinámicas que influyen en las variables de interés, permitiendo así generar aportes significativos a la literatura existente y proponer recomendaciones prácticas basadas en evidencia robusta.

Como justificación práctica, se determinó que los resultados obtenidos en esta investigación proporcionarán una base estadística sólida que permitirá a las entidades de salud desarrollar nuevas directrices para mitigar el estrés, este fundamento ayudará a las instituciones a formular políticas más efectivas que no solo aborden las causas subyacentes del estrés en entornos de salud, sino que también promuevan prácticas de bienestar que contribuyan a un ambiente laboral más saludable

Considerando las diferentes dimensiones de cada una de las variables también se estableció una justificación metodológica importante, ya que esta aproximación está orientada a construir y/o validar instrumentos que facilitaron la recolección de más información detallada y precisa, además, estos instrumentos desarrollados o refinados podrán ser utilizados en futuras investigaciones que adopten diferentes enfoques o que busquen explorar nuevas áreas dentro del mismo campo, esto no solo enriquece la calidad del estudio actual, sino que también contribuye al avance científico proporcionando herramientas metodológicas validadas que otros investigadores pueden emplear para ampliar o profundizar en los hallazgos presentados.

Como objetivo de investigación se planteó; determinar la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral en enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024; como objetivos específicos; analizar el nivel del compromiso organizacional y las competencias personales de las enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024; determinar la relación entre el compromiso organizacional y las competencias personales de las enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024; determinar la relación entre el compromiso organizacional y las competencias sociales de las enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024; determinar la relación entre el compromiso organizacional y las competencias metodológicas de las enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024.

Por consiguiente se establece la explicación de antecedentes internacionales con el fin de poder tener una contextualización de otros autores;

Vera y Ayala (2023), en Ecuador, el estudio aborda la importancia del clima laboral y sus determinantes para el desempeño laboral y el compromiso organizacional, se encontró que el clima laboral tiene una valoración media de 3.42 y el compromiso organizacional una de 3.35, ambos en una escala de 1 a 5. Los factores del clima laboral como el reconocimiento, la autonomía y la confianza resultaron ser determinantes para el desempeño laboral y para el compromiso organizacional, los resultados sugieren una satisfacción moderada con el clima laboral, indicando oportunidades para mejoras que podrían fortalecer el compromiso del personal.

Baltazar et al. (2023), en México, buscó explorar la relación entre la cultura y compromiso organizacional con el desempeño, los resultados indicaron que la satisfacción general establece un (96%) calificado como alto. Se encontraron asociaciones estadísticamente significativas entre la adaptabilidad en la cultura organizacional y las relaciones interpersonales y la calidad del desempeño laboral ( $p=0.01$ ), así como entre la consistencia cultural y los mismos aspectos del desempeño ( $p=0.01$ ).

Hind y Mona (2020), En Arabia Saudita, propone evaluar los niveles de compromiso organizacional del personal enfermero en el hospital bajo estudio. La investigación, de índole cuantitativa y descriptiva, los resultados principales revelaron que el 47.88% de las enfermeras exhiben un compromiso organizacional considerado positivo, mientras que solo el 22.3% indicó tener un compromiso negativo.

A nivel nacional; Quintana y Tarqui (2020), en el Callao, planteo determinar el impacto y desenvolvimiento laboral, según la manera en la que se desarrollen los trabajadores ya sea su entorno profesional, cultural, los resultados mencionaron que el desempeño es eficaz pero la falta de compromiso en la gestión impide el crecimiento de sus profesionales y del Hospital, es por ello que existe impedimentos en el equipo de trabajo como el desánimo, la indisponibilidad de las herramientas médicas, en conclusión, es importante poder trabajar desde la raíz ya sea en la Gerencia del Seguro Social que debe ocuparse de crear mejores estrategias para el desempeño de sus profesionales.

Tello (2021), realiza un análisis de la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de las enfermeras en una institución de salud evidenció una correlación significativa, con un nivel de confianza menor al 5%, por lo que se establece que fortalecer este compromiso puede resultar en una mayor eficiencia y efectividad en las prácticas de enfermería, optimizando la atención al paciente y mejorando la dinámica interna del equipo de salud.

Bustamante et al. (2023), busca conocer la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el ámbito de competencias sociales, los resultados fueron los siguientes las variables estudiadas muestran la correlación significativa (menor al 5%) y moderada que existe entre ellas, sobre todo en la dimensión de relaciones interpersonales o compromiso social, en conclusión, la gerencia tiene la obligación de mejorar sus técnicas que incentiven en las relaciones interpersonales con el fin de mejorar las competencias sociales.

Montes y Zavala (2022), busca describir el nivel de desempeño y el compromiso que existe en los colaboradores de salud, los instrumentos empleados fueron cuestionarios los resultados fueron los siguientes, existe un impacto significativo en el compromiso organizacional, ya que hay una influencia afectiva en los trabajadores que tienen más tiempo laboral en la organización, en conclusión, se debe establecer ciertas políticas que ayuden en la mejora del compromiso de sus colaboradores, a través de capacitaciones y reuniones de equipo donde expresen sus opiniones, o dudas.

Mamani et al. (2023), busca conocer cómo influye el impacto del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, para ello analizaremos a través de una revisión sistemática sobre el tema, la metodología fue de enfoque mixto, los resultados son los siguientes, se determinó que la indagación académica nos ayuda a contribuir y apreciar la labor de un trabajador, como también el rendimiento profesional, por ende, nos ayuda a reconocer las debilidades dentro una organización, como la gestión, los comportamientos del personal y medir su crecimiento.

En conclusión, este tipo de estudio nos hace tomar acción y sobre todo conciencia de lo que significa un equipo de trabajo, ya que la organización depende de la labor que desempeñan sus colaboradores y la calidad de gestión que se maneje.

Además se establece la descripción de las teorías de las variables de investigación; para el compromiso organizacional se analiza que es fundamental para comprender cómo los empleados se conectan emocional e intelectualmente con su lugar de trabajo (Cohen, 2014).

Según esta teoría, el compromiso organizacional, se por los lineamiento de explicación afectiva, de continuidad y normativa, la dimensión afectiva del compromiso se refiere al vínculo emocional que los trabajadores desarrollan con su organización, cuando los empleados están afectivamente comprometidos, muestran una dedicación genuina y un entusiasmo que los motiva a contribuir voluntariamente más allá de las expectativas básicas de su rol, esta forma de compromiso se desarrolla a través de experiencias positivas en el trabajo, como el reconocimiento por parte de los líderes, una cultura organizacional inclusiva (Meixner, 2020).

El compromiso de continuidad, por otro lado, se basa en los beneficios percibidos asociados con la permanencia en la organización, aquí, el compromiso surge del cálculo racional sobre los costos y beneficios de permanecer en el empleo actual, incluyendo consideraciones como la seguridad laboral, los beneficios económicos y la escasez de oportunidades de trabajo alternativas, finalmente, el compromiso normativo refleja una obligación moral que sienten los empleados para con su empresa, esto se cultiva a través de valores éticos y normas sociales internalizadas, que hacen que los empleados se sientan moralmente obligados a permanecer leales a su organización (Mwabi, 2016).

En conjunto, estas dimensiones del compromiso organizacional no solo influyen en la mejora del rendimiento organizacional, las organizaciones que entienden y fomentan estas tres dimensiones pueden crear un ambiente de trabajo más estable y productivo, lo que a su vez contribuye a la consecución de sus objetivos estratégicos (Preethi y Lourthuraj, 2015).

Para el desempeño laboral se toma en consideración la Teoría del Capital Humano, sostiene que la educación y la formación son inversiones cruciales que mejoran las habilidades y capacidades de los individuos, lo cual se traduce en un mayor desempeño laboral y productividad, esta teoría se centra en cómo las inversiones en educación y capacitación no solo benefician al individuo en términos

de potencial de ingresos, sino que también aportan valor a la economía en su conjunto (Texeira, 2014).

Extendiendo esta teoría más allá de la educación formal y la formación técnica, se puede incluir una gama más amplia de competencias que los empleados aportan a sus organizaciones, estas competencias se clasifican en tres categorías principales: personales, sociales y metodológicas, las competencias personales incluyen atributos como la auto-motivación, la resiliencia y la capacidad para gestionar el estrés, estos rasgos son esenciales, ya que permiten a los individuos enfrentar desafíos (Gillies, 2011).

Las competencias sociales incluyen la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad de colaborar en equipo, todas cruciales para fomentar la cooperación y mantener relaciones laborales saludables, finalmente, las competencias metodológicas abarcan habilidades prácticas en la gestión de proyectos (Fleischhauer, 2007).

Al considerar estas competencias como parte del 'capital' que los empleados aportan a su trabajo, las organizaciones pueden ver un enfoque más holístico del desarrollo de su fuerza laboral, Invertir en el desarrollo de estas competencias mediante programas de formación continua, mentorías y aprendizaje en el trabajo no solo mejora el rendimiento individual, sino que también fortalece de manera significativa la eficiencia y competitividad de la organización (Mayilyan y Yedigaryan, 2014).

Además se establece la definición de las variables de investigación; Según Claire y Bohrt (2004), el compromiso organizacional se identifica emocional e ideológicamente con una empresa, se adhiere a sus objetivos y aspira a permanecer en ella, este vínculo psicológico es determinante para la productividad y la retención de personal, ya que refleja la lealtad del empleado y su disposición a realizar esfuerzos adicionales por la organización, este compromiso también es fundamental para cultivar un entorno de trabajo motivador para mejorar la eficiencia en general

Compromiso afectivo, este tipo de compromiso se refiere a la conexión emocional y la identificación que un empleado tiene con su organización, los empleados con alto compromiso afectivo generalmente sienten un fuerte sentido de lealtad hacia su empresa, disfrutan de su trabajo, y están motivados por un deseo

intrínseco de contribuir al éxito de la organización, este compromiso se basa en valores compartidos y el placer de ser parte de la empresa. (Mercurio, 2015).

Compromiso de continuidad, se basa en los costos que el empleado percibe asociados con dejar la organización, esto puede incluir factores como la falta de alternativas de empleo, la inversión en beneficios de la empresa, o la antigüedad que puede afectar la jubilación o la pérdida de prestaciones. (Yawman y Rainu, 2020).

Compromiso normativo, este tipo de compromiso es una obligación con la organización; siguiendo a la organización por obligación, deuda, ética o moral, el compromiso normativo puede venir con la cultura organizacional, así como en términos de las normas de la sociedad en su conjunto, que trabajan en términos de reciprocidad y lealtad en la relación laboral (Martínez et al., 2018).

Según Pedraza et al. (2004), el desempeño laboral se refiere a la evaluación de cómo un empleado ejecuta sus tareas y responsabilidades en el trabajo. Incluye la eficacia, eficiencia y calidad con que se completan estas tareas, alineadas con los objetivos específicos de la organización, este desempeño puede medirse en términos de resultados cuantitativos y cualitativos, y generalmente se considera dentro del contexto de las expectativas establecidas por la empresa para un puesto específico.

Las competencias personales, estas son habilidades y atributos internos que un individuo posee y que determinan su manera de gestionar sus propias emociones, comportamientos y motivaciones, incluyen la autoconciencia, el autocontrol, la perseverancia, la adaptabilidad, la creatividad, y la capacidad para gestionar el estrés, las competencias personales son fundamentales porque forman la base sobre la cual un individuo puede desarrollar otras habilidades y competencias. (Herrity, 2023).

Las competencias sociales, están relacionadas con la capacidad de un individuo para interactuar eficazmente con los demás. Incluyen habilidades como la comunicación efectiva, la empatía, la capacidad para negociar, resolver conflictos, trabajar en equipo y liderar, las competencias sociales son cruciales en cualquier entorno donde la colaboración y la interacción sean necesarias para alcanzar objetivos comunes (Fleshman, 2020).

Finalmente las competencias metodológicas, estas competencias se relacionan con los métodos y procedimientos que una persona utiliza para organizar

y realizar su trabajo, incluyen habilidades de planificación, gestión del tiempo, análisis crítico, toma de decisiones, resolución de problemas y capacidad de aprendizaje autónomo, las competencias metodológicas son importantes para asegurar que las tareas se realicen de manera eficiente y efectiva, permitiendo a la persona adaptarse a nuevos contextos o demandas laborales (Pevcin et al., 2021).

Como reflexión final se ha podido identificar el origen del problema tomando en consideración que el compromiso organizacional y el desempeño laboral de las enfermeras pueden ser multifacéticas, un factor crítico es la carga laboral excesiva, que no solo reduce el compromiso sino que también puede llevar al agotamiento y a una disminución en la calidad del cuidado al paciente, la falta de apoyo administrativo y recursos adecuados, junto con sistemas de reconocimiento y recompensa ineficaces, también juegan un papel significativo. Además, la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la organización puede disminuir la motivación y el compromiso de las enfermeras, estos elementos, combinados, pueden resultar en altas tasas de rotación, insatisfacción de los pacientes y un incremento en los errores médicos, creando un ciclo negativo que afecta tanto la eficiencia hospitalaria como la calidad del cuidado proporcionado.

Por ello, estudiar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral es esencial para entender cómo mejorar estos aspectos y, en consecuencia, optimizar la atención sanitaria.

Finalmente se describen las hipótesis de investigación; existe relación significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral en enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024, como hipótesis específicas; existe relación significativa entre el compromiso organizacional y las competencias personales del desempeño laboral en enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024, existe relación significativa entre el compromiso organizacional y las competencias sociales del desempeño laboral en enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024, existe relación significativa entre el compromiso organizacional y las competencias metodológicas del desempeño laboral en enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024.

## II. METODOLOGÍA

Primero, se determinó la naturaleza de la investigación, que era de tipo básico, ya que dependía de ampliar el conocimiento de los saberes con respecto a las variables de investigación (OCDE, 2018). También utilizó un diseño cuantitativo, que es un tipo de enfoque riguroso para la recolección y análisis de datos numéricos con el fin de llegar a una comprensión de un fenómeno social (Babativa, 2017).

El diseño de investigación fue no experimental, empleando técnicas que observan y recopilan datos en condiciones naturales sin alterar las variables (Thomas, 2023), además, el estudio fue transversal, recogiendo datos de una muestra representativa en un único momento, lo que facilita el análisis de características y relaciones entre variables en ese instante. Por último, se definió como correlacional, ya que se investigaron las interrelaciones entre variables en distintos contextos para evaluar cómo varía una en función de otra (Burke, 2001).

Para la determinación de las variables de investigación la variable 1 compromiso organizacional, su definición conceptual, Según Claire y Bohrt (2004), se define como el grado en que un empleado se identifica emocional e ideológicamente con una empresa, se adhiere a sus objetivos y aspira a permanecer en ella, este vínculo psicológico es determinante para la productividad y la retención de personal, ya que refleja la lealtad del empleado y su disposición a realizar esfuerzos adicionales por la organización, este compromiso también es fundamental para cultivar un entorno de trabajo motivador y para mejorar la eficiencia general, su definición operacional sustenta que es la medición de la variable mediante la ejecución de un cuestionario construido en base a las dimensiones, las cuales serán respondidas mediante la percepción de la muestra de investigación, finalmente tomando en cuenta una escala ordinal para dar medida a la variable.

El desempeño laboral, tiene como definición conceptual, Según Pedraza et al. (2004), El desempeño laboral se refiere a la evaluación de cómo un empleado ejecuta sus tareas y responsabilidades en el trabajo, incluye la eficacia, eficiencia y calidad con que se completan estas tareas, alineadas con los objetivos específicos de la organización, este desempeño puede medirse en términos de resultados cuantitativos y cualitativos, y generalmente se considera dentro del contexto de las expectativas establecidas por la empresa para un puesto específico, su definición operacional

establece que es la medición de la variable mediante la ejecución de un cuestionario construido en base a las dimensiones de la variable, las cuales serán respondidas mediante la percepción de la muestra de investigación, tomando una escala ordinal para medirla, finalmente se describe una operacionalización de variables la cual se puede observar en el anexo 01.

La población fue determinada por 40 profesionales de la entidad de estudio, los criterios de inclusión establecen a todos los profesionales que tengan más de un año laborando dentro de la entidad y que tengan mayor interacción con el funcionamiento de la entidad, los criterios de exclusión se establecerá a todos los profesionales que tengan licencia o vacaciones, estableciendo una población censal, ya que se tienen una ejecución de cuestionario a una muestra significativa para obtener información relevante

La encuesta fue el método de recolección de datos que se utilizó para extraer información y opiniones de una muestra representativa con respecto a un tema dado, a través de un cuestionario con preguntas estructuradas (Sajjad, 2016), por otro lado, el cuestionario fue la herramienta clave en la investigación, esta consiste en preguntas diseñadas para recopilar datos sobre actitudes, opiniones o características demográficas (Roopa y Satya, 2012), considerando para para primera variable un cuestionario de 13 ítems, al igual que para el segundo cuestionario.

La validez de contenido se estableció mediante el juicio de expertos la cual fue aplicada para asegurar que el contenido de las preguntas del instrumento de medición coincida con el tema de investigación (Torres et al., 2022). Además, se llevó a cabo una prueba piloto que sirvió como un ensayo inicial del proyecto o intervención a escala reducida antes de su implementación completa, este método se aplicó en una muestra representativa y los datos recopilados se analizaron a través del coeficiente alfa de Cronbach, como técnica de análisis de datos. (Quero, 2010), se estableció para el cuestionario de compromiso organizacional un alfa de 0.910 que se interpreta con un nivel de confiabilidad EXCELENTE, para el cuestionario de desempeño laboral un alfa de 0.874 que se interpreta con un nivel de confiabilidad BUENO.

Por consiguiente, se estableció un procedimiento para el análisis de datos; el primer punto es determinar la aplicación de la estadística descriptiva teniendo en cuenta el nivel de las variables para conocer su efectividad (frecuencia y porcentaje),

y a través de la herramienta Excel, el segundo punto es realizar una estadística inferencial teniendo en cuenta en primer lugar la aplicación del programa SPSS v.27, con el que se tendrá en cuenta la prueba de normalidad para poder determinar la distribución de los datos y la aplicación de la prueba estadística para encontrar la relación entre las variables (Spearman).

Finalmente como aspectos ético, la investigación se adhirió a rigurosos estándares éticos de la UCV garantizando la integridad y el respeto hacia los participantes, así como el cumplimiento de normativas legales y profesionales, además se promovió el consentimiento informado de los participantes, asegurando su autonomía y confidencialidad, el investigador está comprometido con la imparcialidad, la honestidad y la transparencia en la recolección y análisis de datos, además, se fomentó la equidad y la diversidad en la selección de muestras, evitando cualquier forma de discriminación, también promoviendo la difusión responsable de los resultados de investigación, asegurando que estos contribuyan de manera positiva al avance del conocimiento y al bienestar de la sociedad, en resumen, la investigación se realizó de manera ética, respetando los principios fundamentales de la integridad académica y el compromiso con el bienestar humano.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral*

<b>Análisis inferencial</b>		
Compromiso Organizacional	Coeficiente	,861**
Y	Sig.	,000
Desempeño Laboral	N	40

*Nota. Análisis inferencial centrado en utilizar métodos estadísticos.*

La tabla, muestra la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, con un  $r=0.861$  muestra una alta relación, es decir, en la medida en que el compromiso organizacional sea alto, también lo será el desempeño de las enfermeras; con un  $p=0.000$ , mostrando una relación significativa y no un fenómeno aleatorio; este hecho, por lo tanto, confiere una alta importancia al compromiso organizacional como uno de los factores importantes que afectan el desempeño laboral de las enfermeras.

En el contexto, esto implica que estrategias y políticas que fomenten el compromiso organizacional pueden tener un impacto directo y positivo en el rendimiento de las enfermeras, mejorando así la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

**Tabla 2**

*Niveles de frecuencia y porcentaje del compromiso organizacional y desempeño laboral*

Nivel	Compromiso organizacional		Desempeño laboral	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Eficiente</b>	12	30.0	13	32.5
<b>Regular</b>	23	57.5	25	62.5
<b>Deficiente</b>	5	12.5	2	5.0
<b>Total</b>	40	100	40	100

*Nota. Análisis descriptivo centrado en utilizar métodos estadísticos.*

La Tabla, clasifica a los empleados en tres niveles tanto para compromiso organizacional como para desempeño laboral, en la categoría eficiente el compromiso organizacional incluye a 12 empleados (30%) mientras que el desempeño laboral es ligeramente mayor con 13 empleados (32.5%), lo que podría indicar una leve correlación entre alto compromiso y alto desempeño, en el nivel regular, el compromiso abarca a 23 empleados (57.5%) y el 40desempeño a 25 (62.5%), mostrando que la mayoría de los empleados se ubican en esta categoría para ambas variables, lo cual refleja una consistencia general entre compromiso y desempeño en la mayoría de la muestra, finalmente, en la categoría deficiente, solo 5 empleados (12.5%) tienen un bajo compromiso organizacional comparado con 2 empleados (5%) que muestran un bajo desempeño laboral, sugiriendo que un menor número de empleados muestra problemas en ambas dimensiones, pero con menos incidencia en el desempeño que en el compromiso.

**Tabla 3***Correlación entre el compromiso organizacional y las competencias personales*

<b>Análisis inferencial</b>		
Compromiso Organizacional Y Competencias personales	Coeficiente	,775**
	Sig.	,000
	N	40

*Nota. Análisis inferencial centrado en utilizar métodos estadísticos.*

La tabla presenta un análisis de la relación entre el compromiso organizacional y las competencias personales en un grupo de enfermeras de un Centro de Salud en Chiclayo, con un  $r = 0.775$ , lo que indica una correlación positiva alta entre ambas variables, esto sugiere que a mayor compromiso organizacional, mayores son las competencias personales de las enfermeras, además, un  $p = 0.000$ , lo que indica una relación significativa y no se debe al azar, reforzando la validez de los resultados encontrados.

Este resultado subraya la importancia del compromiso organizacional no solo en el desempeño laboral, sino también en el desarrollo de competencias personales clave para la práctica profesional de las enfermeras, las competencias personales incluyen habilidades como la comunicación, la empatía, la resolución de problemas y la adaptabilidad, todas cruciales para la calidad del cuidado y la atención al paciente, por lo tanto, fomentar un entorno organizacional que promueva el compromiso puede contribuir significativamente al desarrollo de estas competencias, mejorando la efectividad y la calidad del servicio de salud.

**Tabla 4***Correlación entre el compromiso organizacional y las competencias sociales*

<b>Análisis inferencial</b>		
Compromiso Organizacional	Coeficiente	,563**
Y	Sig.	,000
Competencias sociales	N	40

*Nota. Análisis inferencial centrado en utilizar métodos estadísticos.*

La tabla muestra la relación entre el compromiso organizacional y las competencias sociales en un grupo de enfermeras de un Centro de Salud en Chiclayo, con un  $r=0.563$ , indicando una relación moderada, esto sugiere que a mayor compromiso organizacional, mayores son las competencias sociales de las enfermeras.

Se halló un  $p=0.000$ , demostrando una relación significativa y no es resultado del azar, las competencias sociales, que incluyen habilidades como la colaboración, la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad de trabajar en equipo, son fundamentales en el entorno sanitario para proporcionar una atención de calidad y eficiente.

**Tabla 5**

*Correlación entre el compromiso organizacional y las competencias metodológicas*

<b>Análisis inferencial</b>		
Compromiso Organizacional Y	Coefficiente	,904**
Competencias metodológicas	Sig.	,000
	N	40

*Nota. Análisis inferencial centrado en utilizar métodos estadísticos.*

La tabla muestra la relación entre el compromiso organizacional y las competencias metodológicas en un grupo de enfermeras de un Centro de Salud en Chiclayo, con un  $r=0.904$ , lo que indica una correlación positiva muy alta entre estas dos variables, sugiriendo que, a mayor compromiso organizacional, mayores son las competencias metodológicas de las enfermeras.

Se halló un  $p=0.000$ , lo que confirma que esta correlación es estadísticamente significativa y no es producto del azar, las competencias metodológicas incluyen habilidades como la planificación, la organización, el uso efectivo de métodos y técnicas en el trabajo, y la capacidad para seguir procedimientos y protocolos, estos resultados subrayan la importancia de fomentar un alto compromiso organizacional para desarrollar y mejorar estas competencias metodológicas esenciales, lo cual es clave para mejorar la calidad y eficiencia del servicio de salud.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Como objetivo de investigación se planteó, la tabla analizada muestra la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, se observó una alta correlación positiva entre estas variables, indicando que un mayor compromiso organizacional se asocia con un mejor desempeño laboral, confirmando que esta correlación es estadísticamente significativa y no aleatoria, este resultado subraya la importancia de promover el compromiso organizacional como elemento clave para mejorar el desempeño de las enfermeras, implementar estrategias y políticas que impulsen este compromiso puede resultar en una mejora directa y beneficiosa en la calidad de la atención a los pacientes, impactando favorablemente en la satisfacción del paciente y la eficiencia del servicio, los resultados se relacionan con la investigación de Tello (2021), realiza un análisis de la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de las enfermeras en una institución de salud evidenció una correlación significativa, con un nivel de confianza menor al 5%, esto sugiere que un aumento en el compromiso organizacional conduce a un mejor desempeño laboral de las enfermeras, así, se concluye que fortalecer este compromiso puede resultar en una mayor eficiencia y efectividad en las prácticas de enfermería, se encontraron estos resultados debido a que el compromiso organizacional influye directamente en cómo las enfermeras perciben su rol y su conexión con la institución, lo que afecta su motivación y, por ende, su desempeño laboral, un alto nivel de compromiso con la organización fomenta una mayor dedicación y esfuerzo, mejorando la calidad del cuidado que proporcionan, las enfermeras comprometidas con los objetivos y valores de la organización tienden a involucrarse más activamente en su trabajo y a superar las expectativas, lo que resulta en un rendimiento superior, esto también crea un ambiente de trabajo más positivo, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio al paciente, además, un personal más comprometido puede manejar mejor las situaciones de estrés y colaborar de manera más efectiva, fortaleciendo así la cohesión del equipo y potenciando la innovación dentro de la organización, confirmando lo establecido por Texeira (2014), explica que el desempeño laboral relacionado con el compromiso organizacional, podemos ver que cuando una organización se compromete a invertir en sus empleados, no solo está mejorando sus competencias individuales, sino también fomentando un mayor compromiso organizacional, Este compromiso, a su vez, motiva

a los empleados a aplicar sus nuevas habilidades de manera más efectiva en sus roles, mejorando así no solo su propio desempeño sino también el rendimiento general de la organización, por lo que se puede discutir que, el compromiso organizacional es especialmente crucial en el desempeño laboral dentro de un centro de salud por diversas razones, primero, un alto nivel de compromiso fomenta una mayor motivación entre los empleados, cuando el personal médico y administrativo están comprometidos, tienden a trabajar con más diligencia y dedicación hacia los objetivos de la organización, esto es vital en un ambiente donde la eficiencia y la precisión pueden tener un impacto directo en la salud y el bienestar de los pacientes, además, los empleados comprometidos están más dispuestos a ir más allá de sus deberes básicos, lo que en el contexto de un centro de salud significa proporcionar una atención al paciente de mayor calidad y con mayor empatía, también están más inclinados a participar en capacitaciones y en la mejora continua de sus habilidades, lo que es esencial en un campo que está en constante evolución debido a nuevos avances médicos.

Como objetivo específico 1; donde se obtuvo una relación entre el compromiso organizacional y las competencias personales de enfermeras, revelando una correlación positiva alta, lo que implica que un mayor compromiso organizacional está asociado con mejores competencias personales entre las enfermeras, esta relación es estadísticamente significativa, las competencias personales incluyen habilidades clave como comunicación, empatía, resolución de problemas y adaptabilidad, fundamentales para la calidad del cuidado y atención al paciente. Por tanto, promover un ambiente que fomente el compromiso organizacional podría mejorar estas competencias, incrementando la efectividad y calidad de los servicios de salud, estos resultados son coherentes con la investigación de Quintana y Tarqui (2020), quienes determinaron el impacto y desenvolvimiento laboral (competencias personales), según la manera en la que se desarrollen los trabajadores ya sea su entorno profesional, cultural, los resultados mencionaron que el desempeño es eficaz pero la falta de compromiso en la gestión impide el crecimiento de sus profesionales y del Hospital, es por ello que existe impedimentos en el equipo de trabajo como el desánimo, la indisponibilidad de las herramientas médicas, los resultados indican una alta correlación entre compromiso organizacional y competencias personales debido a que un ambiente de trabajo que fomenta el compromiso probablemente respalda el

desarrollo de habilidades interpersonales y profesionales, esto se debe a que un entorno comprometido proporciona apoyo, motivación y recursos, facilitando a las enfermeras mejorar continuamente sus habilidades y, por ende, su calidad de cuidado, por tanto, el compromiso organizacional no solo mejora la moral, sino que también impulsa el crecimiento personal y profesional coincidiendo con Texeira (2014), señala que las competencias personales incluyen características como la auto-motivación, la resiliencia y la capacidad para manejar el estrés, estas habilidades son vitales porque permiten a los individuos enfrentar desafíos y adaptarse rápidamente a los cambios en un entorno laboral dinámico y a menudo estresante, como el de los servicios de salud, desarrollar estas competencias es esencial para mantener un rendimiento óptimo, asegurando una respuesta eficiente antesituaciones imprevistas y fomentando un crecimiento profesional continuo.

Además, estas competencias son clave para crear un ambiente de trabajo positivo y productivo, la auto-motivación ayuda a los empleados a mantenerse enfocados y comprometidos con sus tareas, incluso ante dificultades, la resiliencia les permite recuperarse rápidamente de los contratiempos y mantener una actitud proactiva, mientras que la capacidad de manejar el estrés es crucial para evitar el agotamiento y asegurar que los empleados tomen decisiones claras y efectivas bajo presión.

En el ámbito de los servicios de salud, donde las situaciones de alta presión son frecuentes, estas competencias no solo benefician a los profesionales individualmente, sino que también mejoran la calidad de la atención y la seguridad del paciente, al fomentar estas competencias, se crea un entorno en el que los profesionales están mejor preparados para colaborar, innovar y brindar una atención de alta calidad, contribuyendo así al éxito y la sostenibilidad de las organizaciones de salud a largo plazo.

Como objetivo específico 2, donde se examinó la conexión entre el compromiso organizacional y las competencias sociales, revelando una correlación positiva moderada, lo que sugiere que cuanto mayor es el compromiso organizacional, mayores son las habilidades sociales de las enfermeras, las competencias sociales, que incluyen la colaboración, la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad de trabajo en equipo, son esenciales en el ámbito sanitario para asegurar una atención

de calidad y eficiencia, estableciendo su coherencia con Montes y Zavala (2022), el objetivo de este artículo es describir el nivel de desempeño y el compromiso que existe en los colaboradores de salud, verificando que existe un impacto significativo en el compromiso organizacional, ya que hay una influencia afectiva en los trabajadores que tienen más tiempo laboral en la organización, estableciendo que se debe establecer ciertas políticas que ayuden en la mejora del compromiso de sus colaboradores, a través de capacitaciones y reuniones de equipo donde expresen sus opiniones, o dudas, los resultados que muestran una correlación entre el compromiso organizacional y las competencias sociales se pueden atribuir a la influencia de un ambiente de trabajo saludable y motivador, cuando las organizaciones invierten en el bienestar y el desarrollo de sus empleados, como en el compromiso organizacional, se favorece el desarrollo de habilidades sociales cruciales, en el contexto de un centro de salud, donde la colaboración y la comunicación son vitales, un alto compromiso organizacional facilita que las enfermeras desarrollen y apliquen estas habilidades con más eficacia, mejorando así la coordinación y la calidad del cuidado que ofrecen a los pacientes, coincidiendo con

Texeira (2014) explica que las competencias sociales son fundamentales para crear un ambiente de trabajo saludable y colaborativo, elementos clave para fomentar un alto compromiso organizacional, habilidades como la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad para trabajar en equipo son cruciales porque facilitan el flujo de información, promueven un entendimiento mutuo y apoyan la colaboración eficaz entre los miembros del equipo, estas habilidades permiten a los empleados interactuar de manera más constructiva y coordinada, lo que resulta en relaciones laborales más sólidas y satisfactorias.

Cuando los trabajadores están equipados con estas competencias sociales, son capaces de resolver conflictos de manera más efectiva, compartir conocimientos y experiencias, y trabajar conjuntamente hacia metas comunes, este tipo de interacciones contribuye a un ambiente de trabajo positivo y motivador, lo que a su vez refuerza el compromiso de los empleados con la organización, están más dispuestos a invertir esfuerzo y dedicación, lo que no solo mejora su propio rendimiento, sino también el rendimiento general de la organización.

Además, estas competencias sociales son esenciales para la cohesión del equipo y la retención del talento, un entorno donde prevalecen la comunicación abierta y la empatía facilita la integración de nuevos empleados, reduce la rotación y fomenta un sentido de pertenencia entre los miembros del equipo. Las organizaciones que promueven y desarrollan estas habilidades sociales en sus empleados tienden a tener una cultura organizacional más fuerte y resiliente, capaz de enfrentar desafíos y adaptarse a cambios con mayor efectividad.

Como objetivo específico 3; expone cómo el compromiso organizacional está relacionado con las competencias metodológicas, reflejando una correlación muy alta entre estas variables, esto implica que un mayor compromiso organizacional corresponde a mayores competencias metodológicas entre las enfermeras, descartando la casualidad, las competencias metodológicas, que engloban habilidades como la planificación, la organización, el uso adecuado de métodos y técnicas, y la adhesión a procedimientos, destacan la importancia de promover un compromiso organizacional robusto para potenciar el desarrollo de estas habilidades vitales, relacionando estos hallazgos con los determinados por Mamani et al. (2023), quienes determinaron que la indagación académica nos ayuda a contribuir y apreciar la labor de un trabajador, como también el rendimiento profesional, por ende, nos ayuda a reconocer las debilidades dentro una organización, como la gestión, los comportamientos del personal y medir su crecimiento, este tipo de estudio nos hace tomar acción y sobre todo conciencia de lo que significa un equipo de trabajo y el uso de todas las herramientas disponibles, ya que la organización depende de la labor que desempeñan sus colaboradores y la calidad gestión que se maneje, aprobando lo establecido por Texeira (2014), establece que las competencias metodológicas, que incluyen habilidades prácticas como la gestión de proyectos, la resolución de problemas y el pensamiento crítico, son vitales para la ejecución eficaz de tareas y la toma de decisiones, estas habilidades permiten a los empleados enfrentar desafíos complejos de manera estructurada y efectiva, optimizando procesos y mejorando los resultados laborales, el desarrollo de estas competencias no solo mejora la eficiencia individual, sino que también eleva la calidad del trabajo en conjunto dentro de la organización.

Además, las competencias metodológicas son esenciales para la innovación y la adaptación en un entorno laboral en constante cambio, la gestión de proyectos

asegura que los objetivos se alcancen dentro de los plazos establecidos y con los recursos disponibles, mientras que la resolución de problemas permite identificar y abordar obstáculos de manera rápida y eficiente, el pensamiento crítico, por su parte, ayuda a los empleados a evaluar situaciones desde múltiples perspectivas, tomar decisiones informadas y anticipar posibles consecuencias.

El desarrollo de estas competencias metodológicas también impulsa una cultura de aprendizaje continuo y mejora dentro de la organización, creando un entorno en el que los empleados se sienten preparados para asumir nuevas responsabilidades y enfrentar desafíos, esto no solo eleva la moral y la satisfacción laboral, sino que también ayuda a retener talento y a formar futuros líderes, en su conjunto, las competencias metodológicas fortalecen la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos estratégicos y mantener una ventaja competitiva en el mercado, además, una fuerza laboral con habilidades metodológicas robustas puede colaborar de manera más efectiva, compartiendo conocimientos y mejores prácticas, lo que fomenta una mayor cohesión y éxito a largo plazo para la organización.

Finalmente, entender cómo la dedicación de los empleados impacta su rendimiento es crucial, ya que proporciona información clave para la toma de decisiones estratégicas en las organizaciones, la lealtad y el entusiasmo que un empleado tiene hacia su empresa son vitales para el éxito a largo plazo de cualquier institución, al identificar la relación entre la dedicación de los empleados y su rendimiento, las organizaciones pueden apreciar la importancia de invertir en políticas y prácticas que promuevan un entorno laboral motivador y comprometido.

Sugiriendo que los trabajadores comprometidos no solo están más dispuestos a trabajar arduamente, sino que también tienden a mostrar un desempeño superior, lo que contribuye directamente a la eficiencia operativa y la consecución de objetivos organizacionales.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se determinó una relación muy alta y estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de las enfermeras, este resultado confirma que el nivel de compromiso organizacional influye directamente en cómo las enfermeras desempeñan sus roles, siendo un componente crítico para lograr un alto rendimiento, la estrecha correlación subraya el compromiso organizacional no solo como un aspecto meramente asociativo, sino como un impulsor activo del desempeño en el ámbito de la salud.
2. La clasificación de empleados en niveles de compromiso organizacional y desempeño laboral muestra que la mayoría se encuentra en el nivel regular, indicando una tendencia general de consistencia entre las variables en este nivel. Sin embargo, en los niveles; eficiente y deficiente, hay una leve discrepancia en las cifras que podría sugerir una correlación no uniforme entre compromiso y desempeño, con una incidencia menor de problemas de desempeño comparada con los de compromiso.
3. Se determinó una correlación positiva alta entre el compromiso organizacional y las competencias personales de un grupo de enfermeras. Esta relación estadísticamente significativa sugiere que a medida que aumenta el compromiso organizacional, también mejoran las competencias personales esenciales para la práctica profesional, como la comunicación, la empatía, la resolución de problemas y la adaptabilidad.
4. Se determinó una correlación positiva moderada entre el compromiso organizacional y las competencias sociales en un grupo de enfermeras, esta correlación indica que un aumento en el compromiso organizacional está asociado con mejoras en competencias sociales clave como la colaboración, la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad de trabajar en equipo.
5. Se determinó una correlación positiva muy fuerte entre el compromiso organizacional y las competencias metodológicas en un grupo de enfermeras, esta fuerte correlación, sugiere que un mayor compromiso organizacional está estrechamente ligado al aumento en competencias metodológicas tales como la planificación, la organización, el uso efectivo de métodos y técnicas en el trabajo, y la capacidad para seguir procedimientos y protocolos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que la administración del centro de salud implemente políticas y estrategias destinadas a aumentar el compromiso organizacional, esto podría incluir programas de desarrollo profesional continuo, mejora en las condiciones de trabajo.
2. Desarrollar estrategias específicas en todos los niveles, enfocándose en programas de motivación y capacitación que alineen los objetivos personales de los empleados con los de la organización podría ser particularmente efectivo.
3. Mejorar las condiciones laborales y la implementación de sistemas de recompensa y reconocimiento que valoricen el crecimiento individual y el aporte al equipo, asimismo, fomentar una cultura de apoyo y colaboración puede potenciar aún más estas competencias personales, optimizando los resultados del servicio de salud.
4. Incluir programas de formación en habilidades interpersonales, talleres de trabajo en equipo, y mejorar la comunicación interna dentro del centro, adicionalmente, crear un ambiente laboral que valore y reconozca la colaboración y la empatía puede motivar a las enfermeras a incrementar su compromiso y eficacia en el trabajo en equipo, lo cual es crucial para mejorar la calidad de la atención al paciente y la eficiencia del servicio de salud.
5. Desarrollar un sistema de reconocimiento que valore estas competencias puede incentivar al personal a adquirir y perfeccionar estas habilidades esenciales, promover un entorno de trabajo enfocado en la capacitación continua y el desarrollo de habilidades metodológicas no solo aumentará la eficacia del personal, sino que también mejorará la calidad de la atención al paciente.

## REFERENCIAS

- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, J. & Pirez, M. (2023). *Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México*. *Sanus* vol.7 Sonora ene./dic. 2022 Epub 21-Mar-2023. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Berlin, G. (2019). *To succeed in a healthcare transformation, focus on organizational health*. <https://www.mckinsey.com/industries/healthcare/our-insights/to-succeed-in-a-healthcare-transformation-focus-on-organizational-health>
- Burke, R. (2001). *Toward a New Classification of Nonexperimental Quantitative Research*. *Educational Researcher* 30(2):3-13. DOI: 10.3102/0013189X030002003
- Bustamante, M., L., Gálvez, N. & Arrunategui, B., P. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú*. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28 (No. Especial 9), 150-16. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.10>
- Cantarelli, P., Vainieri, M. & Seghieri, C. (2023). *The management of healthcare employees' job satisfaction: optimization analyses from a series of large-scale surveys*. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09426-3>
- Claire, M., Bohrt, M. (2004). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad*. *Ajayu* v.2 n.1 La Paz mar. 2004. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612004000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008)
- Cohen, A. (2014). *Organizational commitment theory*. DOI:10.13140/2.1.4327.4881
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. & Alvarado, A. (2020). *Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias*. *Conciencia Tecnológica*, núm. 60, 2020. Instituto Tecnológico de Aguascalientes. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>

- Espinoza, E., Gil, W. & Agurto, E. (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú*. Revista Cubana de Salud Pública. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=102731>
- Fleischhauer, K. (2007). *A Review of Human Capital Theory: Microeconomics*. <https://core.ac.uk/download/pdf/6710654.pdf>
- Fleshman, J. (2020). *Linking Emotional Intelligence to Successful Health Care Leadership: The Big Five Model of Personality*. doi: 10.1055/s-0040-1709435
- Gillies, D. (2011). *State Education as High-Yield Investment: Human Capital Theory in European Policy Discourse*. DOI 10.2478/v10159-011-0011-3
- Herrity, J. (2023). *Interpersonal Skills: Definitions, Examples and How To Improve*. <https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/interpersonal-skills>
- Hind, A., y Mona, A. (2020). *Assessment of Organizational Commitment Among Nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia*. Dovepress, 13(6), 519- 526. doi: <https://doi.org/10.2147/JMDH.S256856>
- Lutete, R., Pereira, M. & Sotomayor, A. (2024). *Improving Organizational Commitment among Healthcare Employees in Angola: The Role of Psychological Capital and Perceived Transformational Leadership*. Healthcare 2024, 12(3), 326; <https://doi.org/10.3390/healthcare12030326>
- Mayilyan, F. y Yedigaryan, K. (2022). *The evolution of human capital theory*. DOI:10.55528/18292828-2022.4-68
- Meixner, T. (2020). *Organizational Commitment: Re-structuring a Concept Crucial for Management and Leadership Using a Confirmatory Factor Analysis*. International Journal of Organizational Leadership 9(2020) 77-92. [https://ijol.cikd.ca/article\\_60497\\_95d7208a164866bb0f67b29d6c06868e.pdf](https://ijol.cikd.ca/article_60497_95d7208a164866bb0f67b29d6c06868e.pdf)
- Mamani, C., Palacios, T., Y. & Priori, M., B., Tellez, A. (2023) *Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal*. INNOVA Research Journal, 8(1), 153-172. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219>
- Martínez, M., Vega, J. & Eternod, V. (2018). *The influence of organizational commitment and learning orientation on innovation in SMEs*.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422018000400011](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000400011)

Mercurio, Z. (2015). *Affective Commitment as a Core Essence of Organizational Commitment: An Integrative Literature Review*. Human Resource Development Review. DOI: 10.1177/1534484315603612

Montes, Y., W. & Zavala, J., R. (2022). *Influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una unidad clínico forense de Lima, 2021*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(5), 3826-3867. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3361](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3361)

Mwabi, E. (2016). *The Relevance of organizational commitment in the 21st century*. [https://www.academia.edu/28167328/The\\_Relevance\\_of\\_organizational\\_commitment\\_in\\_the\\_21st\\_century\\_pdf](https://www.academia.edu/28167328/The_Relevance_of_organizational_commitment_in_the_21st_century_pdf)

OECD (2020). *Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020*. <https://www.oecd.org/health/panorama-de-la-salud-latinoamerica-y-el-caribe-2020-740f9640-es.htm>

OECD (2018). *Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental*. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264310681-es.pdf?expires=1714967934&id=id&acname=guest&checksum=667769C05F6E10C5F11F9AC60448F7FA>

PAHO (2022). *Advancing towards universal health in Latin America and the Caribbean: Lessons from the COVID-19 pandemic*. <https://www.paho.org/en/stories/advancing-towards-universal-health-latin-america-and-caribbean-lessons-covid-19-pandemic>

Pedraza, E., Amaya, G., Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Revista de Ciencias Sociales v.16 n.3 Maracaibo [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

Pevnic, P., Spacek, D., Nemeč, J. & Andrei, B. (2021). *Methodological framework for development of competencies relevant for practice*.

[https://www.researchgate.net/publication/354995979\\_METHODODOLOGICAL\\_FRAMEWORK\\_FOR\\_DEVELOPMENT\\_OF\\_COMPETENCIES\\_RELEVANT\\_FOR\\_PRACTICE](https://www.researchgate.net/publication/354995979_METHODODOLOGICAL_FRAMEWORK_FOR_DEVELOPMENT_OF_COMPETENCIES_RELEVANT_FOR_PRACTICE)

Preethi, B., & Lourthuraj, S. (2015). *Organizational commitment and its impact on employee behavior.*

[https://iaeme.com/MasterAdmin/Journal\\_uploads/IJM/VOLUME\\_6\\_ISSUE\\_1/10120140601040.pdf](https://iaeme.com/MasterAdmin/Journal_uploads/IJM/VOLUME_6_ISSUE_1/10120140601040.pdf)

Quintana, D. & Tarqui, C. (2020) *Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú.* Universidad de Manizales. DOI: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach.* Telos, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, 2010, pp. 248-252. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Roopa, S. & Satya, R. (2012). *Questionnaire Designing for a Survey.* The Journal of Indian Orthodontic Society 46(4):37-41. DOI:10.5005/jp-journals-10021-1104

Sajjad, S. (2016). *Methods of data collection.* Basic Guidelines for Research: An Introductory Approach for All Disciplines (pp.201-275) Edition: FirstChapter: 9Publisher: Book Zone Publication, Chittagong-4203, Bangladesh. [https://www.researchgate.net/publication/325846997\\_METHODS\\_OF\\_DATA\\_COLLECTION](https://www.researchgate.net/publication/325846997_METHODS_OF_DATA_COLLECTION)

Tello, E. (2021). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque.* [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57935/Tello\\_FEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57935/Tello_FEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Thomas, D. (2023). *Quantitative Research Designs.* Quantitative Research for Practical Theology (pp.103-114)Publisher: Andrews University. [https://www.researchgate.net/publication/370630979\\_Quantitative\\_Research\\_Designs](https://www.researchgate.net/publication/370630979_Quantitative_Research_Designs)

Torres, J., Vera, V., Zuzunaga, F., Talavera, J. & De La Cruz, J. (2022). *Content validity by expert judgment of an instrument to measure knowledge, attitudes and*

*practices regarding salt consumption in the population of Peru.* Rev. Fac. Med. Hum. 2022; 22(2):273-279. DOI: 10.25176/RFMH.v22i2.4768

Texeira, P. (2014). *Gary Becker's early work on human capital: Collaborations and distinctiveness.* IZA Journal of Labor Economics, ISSN 2193-8997, Springer, Heidelberg, Vol. 3, pp. 1-20. <https://doi.org/10.1186/s40172-014-0012-2>

Vera, R. & Ayala, M. (2023). *Efecto del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores. caso: hospital universitario de Guayaquil 2023.* Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración, Vol.10, No.3, 189-204. <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i3.1219>

Wang, X., Li, C., Chen, Y., Zheng, C., Zhang, F., Huang, Y., Birch, S. (2022). *Relationships between job satisfaction, organizational commitment, burnout and job performance of healthcare professionals in a district-level health care system of Shenzhen, China.* Front. Psychol., Sec. Organizational Psychology. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.992258>

Yawman, M. & Rainu, W. (2020). *The theories of human needs and organizational commitment: a literature review.* [https://www.academia.edu/43379736/THE\\_THEORIES\\_OF\\_HUMAN\\_NEEDS\\_AND\\_ORGANIZATIONAL\\_COMMITMENT\\_A\\_LITERATURE\\_REVIEW](https://www.academia.edu/43379736/THE_THEORIES_OF_HUMAN_NEEDS_AND_ORGANIZATIONAL_COMMITMENT_A_LITERATURE_REVIEW)

## ANEXOS

Anexo 01. Tabla de Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Compromiso organizacional	Según Claure y Bohrt (2004), el compromiso organizacional es la medida en que un empleado se identifica emocionalmente con una organización, se compromete con sus metas y desea mantenerse parte de ella, es un vínculo psicológico que puede afectar la productividad y la retención de empleados, reflejando el grado de lealtad y la disposición del empleado para hacer esfuerzos extras por la organización.	Es la medición de la variable mediante la ejecución de un cuestionario construido en base a los indicadores de las dimensiones de la variable, las cuales serán respondidas mediante la percepción de la muestra de investigación.	Afectivo  De continuidad  Normativo	Compromiso Involucramiento Identificación Labor desempeñada Salida <hr/> Aspiraciones Satisfacción laboral Nivel económico <hr/> Lealtad Sentido de obligación	Ordinal

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Según Pedraza et al (2004), El desempeño laboral se refiere a la evaluación de cómo un empleado ejecuta sus tareas y responsabilidades en el trabajo. Incluye la eficacia, eficiencia y calidad con que se completan estas tareas, alineadas con los objetivos específicos de la organización, este desempeño puede medirse en términos de resultados cuantitativos y cualitativos, y generalmente se considera dentro del contexto de las expectativas establecidas por la empresa para un puesto específico.	Es la medición de la variable mediante la ejecución de un cuestionario construido en base a los indicadores de las dimensiones de la variable, las cuales serán respondidas mediante la percepción de la muestra de investigación.	Competencias personales Competencias sociales Competencias metodológicas	Conocimiento Habilidades Trabajo en equipo Relaciones interpersonales Iniciativa Proyección	Ordinal

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

**Cuestionario Compromiso organizacional**

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Preguntas	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: COMPROMISO AFECTIVO</b>					
1. Se siente como parte de una familia en la institución.					
2. Cuando existe un problema en la institución, lo siente como propio.					
3. Se identifica con la institución por la labor que desempeña.					
4. Usted, se siente feliz con la labor que desempeña.					
5. Estaría dispuesto a trabajar en otra institución.					
<b>DIMENSIÓN: COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>					
6. La institución le ofrece un mayor crecimiento profesional.					
7. La institución le ofrece ascensos en el puesto de trabajo.					
8. En términos generales, usted se encuentra satisfecho en el trabajo.					
9. Se encuentra conforme con la remuneración que percibe.					
10. La institución cumple a tiempo con los pagos de horas complementarias					
<b>DIMENSIÓN: COMPROMISO NORMATIVO</b>					
11. En términos generales; tiene lealtad con la institución					
12. La permanencia en su trabajo, más que una responsabilidad, es una obligación					
13. Siente que el sistema de salud es desigual e injusto.					

---

***Medición de la variable: Compromiso Organizacional***

---

<b>Técnica</b>	Encuesta
<b>Instrumento</b>	Cuestionario
<b>Autor(a)</b>	Tello (2021)
<b>Ámbito de aplicación</b>	Profesionales de salud.
<b>Tiempo de aplicación</b>	10 minutos
<b>Muestra</b>	40 profesionales de salud.
<b>Administración</b>	Online
<b>Objetivo</b>	Medir el compromiso organizacional
<b>Evalúa</b>	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre

---

## Cuestionario Desempeño laboral

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Preguntas	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIAS PERSONALES</b>					
1. Realiza sus funciones en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos.					
2. La institución requiere de conocimientos especializados					
3. Posee las habilidades necesarias para el puesto de trabajo.					
4. Posee habilidades sociales relevantes como el trabajo en equipo.					
5. Desarrolla capacidades para dirigir la institución.					
6. Puede resolver problemas técnicos en la institución.					
<b>DIMENSION: COMPETENCIAS SOCIALES</b>					
7. En la institución, usted realiza trabajo en equipo					
8. En la institución existe comunicación asertiva entre el personal enfermero.					
9. Usted es empático con el personal enfermero.					
10. Usted tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros					
<b>DIMENSION: COMPETENCIAS METODOLÓGICAS</b>					
11. Los jefes inmediatos felicitan las iniciativas para el trabajo.					
12. Existe innovación constante en el trabajo.					
13. Demuestra su proactividad en el trabajo.					

---

***Medición de la variable: Desempeño Laboral***

---

<b>Técnica</b>	Encuesta
<b>Instrumento</b>	Cuestionario
<b>Autor(a)</b>	Tello (2021)
<b>Ámbito de aplicación</b>	Profesionales de salud.
<b>Tiempo de aplicación</b>	10 minutos
<b>Muestra</b>	40 profesionales de salud.
<b>Administración</b>	Online
<b>Objetivo</b>	Medir el Desempeño Laboral
<b>Evalúa</b>	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre

---

Anexo 03. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos.

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL"
Objetivo del instrumento	Evaluar EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Nombres y apellidos del experto	Jesús Gerardo Cabrera Cabrera
Documento de identidad	27436537
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Belén de Trujillo
Cargo	Médico Residente
Número telefónico	974296378
Firma	
Fecha	30/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL"
Objetivo del instrumento	Evaluar EL DESEMPEÑO LABORAL
Nombres y apellidos del experto	Jesús Gerardo Cabrera Cabrera
Documento de identidad	27436537
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Belén de Trujillo
Cargo	Médico Residente
Número telefónico	974296378
Firma	
Fecha	30/05/2024



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 **CABRERA CABRERA**  
Nombres **JESUS GERARDO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **27436537**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO**  
Rectora **FELÍCITA YOLANDA PERALTA CHÁVEZ**  
Secretario General (E) **WALTER AURELIO LAZO AGUIRRE**  
Decana De Escuela De Posgrado **LUCERO DE LOS REMEDIOS UCEDA DÁVILA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN MEDICINA CON MENCIÓN EN MEDICINA OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE**  
Fecha de Expedición **09/07/19**  
Resolución/Acta **3652-2019-R-UPAO**  
Diploma **A046\_00015024**  
Fecha Matrícula **06/04/2018**  
Fecha Egreso **30/03/2019**

Fecha de emisión de la constancia:  
28 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001908342



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 28/05/2024 10:56:52-0500

**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° 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.

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL"
Objetivo del instrumento	Evaluar EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Nombres y apellidos del experto	Sheyla Jacqueline, Llamoga Cuenca
Documento de identidad	43449757
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Maestra en la Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Clínica San Antonio
Cargo	Médico Familiar
Número telefónico	949913277
Firma	
Fecha	31/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL"
Objetivo del instrumento	Evaluar EL DESEMPEÑO LABORAL
Nombres y apellidos del experto	Sheyla Jacqueline, Llamoga Cuenca
Documento de identidad	43449757
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Maestra en la Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Clínica San Antonio
Cargo	Médico Familiar
Número telefónico	949913277
Firma	
Fecha	31/05/2024



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 **LLAMOGA CUENCA**  
Nombres **SHEYLA JACQUELINE**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **43449757**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ 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 **13/12/21**  
Resolución/Acta **0739-2021-UCV**  
Diploma **052-137244**  
Fecha Matrícula **11/04/2020**  
Fecha Egreso **01/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
25 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001904958



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 25/05/2024 11:09:57-0500

**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.

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL"
Objetivo del instrumento	Evaluar EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Nombres y apellidos del experto	Robert Peter Angeles Reyes
Documento de identidad	32387940
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital de especialidades básicas la Noria
Cargo	Médico Asistencial
Número telefónico	904912792
Firma	 
Fecha	22/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL"
Objetivo del instrumento	Evaluar EL DESEMPEÑO LABORAL
Nombres y apellidos del experto	Robert Peter Angeles Reyes
Documento de identidad	32387940
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital de especialidades básicas la Noria
Cargo	Médico Asistencial
Número telefónico	904912792
Firma	 
Fecha	22/05/2024



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	ANGELES REYES
Nombres	ROBERT PETER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	32387940

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	22/11/19
Resolución/Acta	0362-2019-JCV
Diploma	052-073456
Fecha Matrícula	15/10/2016
Fecha Egreso	04/03/2018

Fecha de emisión de la constancia:  
25 de Mayo de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001904955



**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 25/05/2024 11:03:27-0500

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° 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 04. Resultados del análisis de consistencia interna

### Prueba piloto – Compromiso Organizacional

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
E1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
E2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1
E3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4
E4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3
E5	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
E6	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3
E7	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4
E8	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4
E9	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
E10	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5	5
E11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5
E12	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3
E13	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
E14	2	1	1	1	2	1	5	2	1	1	1	2	1
E15	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4
E16	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3
E17	3	2	2	2	2	3	5	3	2	2	2	2	3
E18	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4
E19	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
E20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	13

Se puede determinar para el cuestionario compromiso organizacional un alfa de 0.910 que corresponde a una fiabilidad EXCELENTE.

## Prueba piloto – Desempeño Laboral

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
E1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
E2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
E3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3
E4	2	2	3	3	3	3	1	4	2	2	2	3	3
E5	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4
E6	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
E7	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
E8	1	1	2	1	5	5	3	3	5	2	1	1	1
E9	4	4	4	4	5	5	2	2	5	3	3	4	4
E10	4	3	3	3	5	4	4	2	5	4	4	4	3
E11	2	2	2	3	5	5	2	2	5	3	2	2	2
E12	4	3	3	4	5	5	3	2	5	3	4	4	3
E13	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
E14	4	4	4	4	5	5	2	2	5	4	4	4	4
E15	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4
E16	5	5	2	1	5	5	3	2	5	5	5	5	5
E17	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5
E18	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
E19	4	5	4	5	4	3	4	5	2	2	2	3	3
E20	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	13

Se puede determinar para el cuestionario de desempeño laboral un alfa de 0.874 que corresponde a una fiabilidad BUENA.

## Anexo 05. Consentimiento informado

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Usted ha sido invitado (a) a participar en el estudio titulado: Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en Enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024. Su participación es completamente voluntaria y antes de que tome su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo. El objetivo de la investigación para la cual estamos solicitando su colaboración es: determinar la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral en enfermeras de un Centro de Salud, Chiclayo, 2024. Su aceptación y firma del presente formato, lo compromete a seguir las instrucciones que se les indican y llenar los instrumentos de medición proporcionado por la responsable del estudio.

Se espera que, con el conocimiento derivado de este estudio, beneficie a futuras investigaciones al permitir brindarles una mayor información. Además, para el desarrollo del conocimiento científico, toda información brindada es de carácter confidencial y no se dará a conocer con nombre propio a menos que así lo exija la ley, o un comité de ética.

En tal caso los resultados de la investigación se podrán publicar, pero sus datos no se presentan en forma identificable. Cualquier problema o duda que requiera atención inmediata, deberá ser informada al responsable del estudio, Sra. Elodia del Pilar Saldarriaga Alfaro

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente mi participación en el estudio.

ENCUESTADO

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

INVESTIGADORA

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## **PROPUESTA**

### **1.1. Título de la propuesta:**

Propuesta para Mejorar el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de las Enfermeras en el Centro de Salud de Chiclayo, 2024.

### **1.2. Fundamentación:**

La presente propuesta se fundamenta en la necesidad imperativa de fortalecer el compromiso organizacional y optimizar el desempeño laboral de las enfermeras, elementos cruciales para mejorar la calidad de la atención médica en el Centro de Salud de Chiclayo, este enfoque no solo busca elevar la eficiencia y efectividad de los servicios prestados, sino también fomentar un entorno laboral más satisfactorio y motivador para el personal de enfermería. La literatura en gestión de recursos humanos y comportamiento organizacional resalta que el compromiso organizacional está intrínsecamente ligado al desempeño laboral; es decir, empleados comprometidos tienden a mostrar mayor productividad y menor rotación, este vínculo es especialmente significativo en el sector salud, donde el bienestar emocional y profesional del personal de enfermería puede impactar directamente en la calidad del cuidado al paciente.

En el contexto específico del Centro de Salud de Chiclayo, se ha observado una correlación entre bajo compromiso organizacional y una alta tasa de errores y absentismo, por tanto, es fundamental abordar estos aspectos para asegurar una atención eficaz y segura a los pacientes, al tiempo que se mejora la satisfacción y retención del personal de enfermería.

La intervención propuesta es esencial para abordar desafíos como la desmotivación, el estrés laboral y la falta de reconocimiento profesional, factores que frecuentemente contribuyen a la disminución del compromiso y rendimiento en entornos de salud, implementar estrategias orientadas al desarrollo profesional, reconocimiento y mejora del ambiente laboral no solo beneficiará a las enfermeras individualmente, sino que repercutirá positivamente en toda la organización.

Esta fundamentación establece la base para desarrollar estrategias específicas destinadas a mejorar tanto el compromiso como el desempeño laboral, considerando tanto la teoría como la práctica actual en el centro de salud.

### **1.3. Objetivos de la propuesta:**

#### **Objetivo General:**

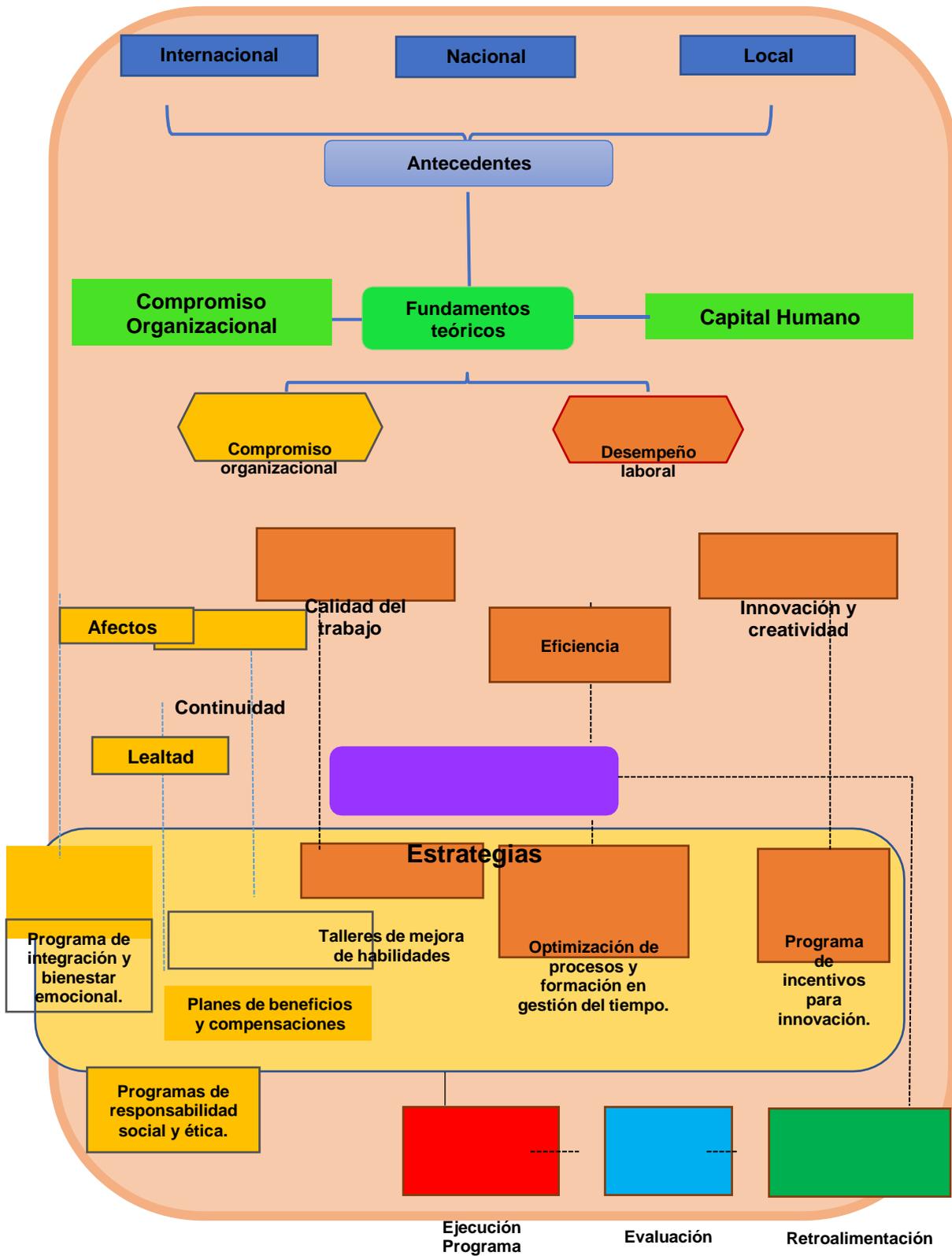
Mejorar significativamente el compromiso organizacional y el desempeño laboral de las enfermeras en el Centro de Salud de Chiclayo durante el año 2024.

#### **Objetivos Específicos:**

- Incrementar la satisfacción laboral de las enfermeras mediante la implementación de programas de reconocimiento y recompensas que valoren su contribución y esfuerzo.
- Reducir la tasa de rotación del personal de enfermería estableciendo oportunidades claras de desarrollo profesional y ascenso dentro de la organización.
- Mejorar las competencias clínicas y administrativas de las enfermeras a través de formaciones continuas y talleres prácticos que refuercen sus habilidades y conocimientos.
- Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo mediante la creación de equipos de trabajo interdisciplinarios y la mejora de la comunicación interna.
- Evaluar y mejorar continuamente el sistema de gestión de recursos humanos para asegurar que las políticas y prácticas de selección, formación y evaluación sean efectivas y estén alineadas con los objetivos de la organización.

## 1.4. Estructura del modelo

### Diseño de la propuesta



## 1.5. Metodología

De acuerdo al estudio se encontró las siguientes dificultades, para lo cual se diseña la implementación del programa.

### Fundamentos estratégicos del diseño de la propuesta

<b>Dimensiones</b>	<b>Problemática existente</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Beneficiados</b>
Afectividad	Falta de identificación emocional.	<b>Programa de integración y bienestar emocional.</b>	Mejora satisfacción y lealtad.	
Continuidad	Alternativas de empleo escasas.	<b>Planes de beneficios y compensaciones competitivas.</b>	Reduce rotación de personal.	
Lealtad	Sentimiento de obligación débil.	<b>Programas de responsabilidad social y ética.</b>	Refuerza compromiso ético.	
Calidad del trabajo	Errores clínicos frecuentes.	<b>Talleres de mejora de habilidades clínicas.</b>	Eleva calidad asistencial.	Profesionales de Salud
Eficiencia	Tiempos de respuesta lentos.	<b>Optimización de procesos y formación en gestión del tiempo.</b>	Aumenta eficiencia operativa.	
Innovación y creatividad	Innovación y sugerencias bajas.	<b>Programa de incentivos para innovación.</b>	Fomenta creatividad aplicada.	

## 1.6. Cronograma

### Cronograma de actividades

N°	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	AÑO 2025						
			1	2	3	4	5	6	
1	<b>Programa de integración y bienestar emocional.</b>	Taller de manejo del estrés y bienestar emocional.	█						
2	<b>Planes de beneficios y compensaciones competitivas.</b>	Sesión informativa sobre beneficios.		█					
3	<b>Programas de responsabilidad social y ética.</b>	Taller de ética profesional.			█				
4	<b>Talleres de mejora de habilidades clínicas.</b>	Taller de actualización en procedimientos clínicos.				█			
5	<b>Optimización de procesos y formación en gestión del tiempo.</b>	Taller de eficiencia y gestión del tiempo.					█		
6	<b>Programa de incentivos para innovación.</b>	Hackathon de innovación en salud.						█	

## 1.7. Presupuesto

### Presupuesto de Programa

<b>PRESUPUESTO PLAN 2025</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Eventos</b>	<b>Participantes</b>	<b>Importe Individual S/.</b>	<b>Importe Total S/.</b>
Taller de manejo del estrés y bienestar emocional.	2	40	1,500	3,000
Sesión informativa sobre beneficios.	3	40	500	1,500
Taller de ética profesional.	2	40	3,000	6,000
Taller de actualización en procedimientos clínicos.	3	40	500	1,500
Taller de eficiencia y gestión del tiempo.	4	40	500	1,500
Hackathon de innovación en salud.	2	40	1,000	1,500
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12</b>			<b>12,000</b>