REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos

Relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2024

Tesis presentada por la Bachiller:

Malaga Callapiña, Ruth Delia

ORCID: 0009-0000-4353-8511

para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos

Asesor:

Mg. Rivero Fernández, Renzo Rimaneth

ORCID: 0000-0002-9295-9790

Arequipa - Perú

2025

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 20 de Junio del 2025

Dictamen: 013266-C-EPG-2025

Visto el borrador del expediente 013266, presentado por:

2023001872 - MALAGA CALLAPIÑA RUTH DELIA

Titulado:

RELACIÓN ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEñO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MARIANO MELGAR, AREQUIPA, 2024

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29254686 - VERA BALLON ERNESTO LUIS
DICTAMINADOR

29378061 - FERNANDEZ SALGUERO JAMES CARLOS
DICTAMINADOR

29609156 - ROJAS GOMEZ JOSE EDUARDO
DICTAMINADOR

RELACIóN ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEñO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MARIANO MELGAR, AREQUIPA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%	28%	14%	17%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	revistas.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

A mis padres por ser ejemplo de esfuerzo y dedicación.

A mi esposo por su comprensión, por apoyarme en cada decisión y propósito, por siempre depositar su confianza en mí.

A mi hija por ser mi fuente de alegría e inspiración.

A mi familia por estar conmigo en cada momento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por su infinita bondad y por permitir que disfrute un logro más en mi vida.

A los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María por brindarnos sus conocimientos y experiencias en este proceso de aprendizaje.

Al Centro de Salud Mariano Melgar especialmente a la Dra. Angela Quiñones Hermoza, quien brindó todas las facilidades para realizar esta investigación.

Al personal que labora en el Centro de Salud Mariano Melgar, por su apoyo y colaboración que contribuyeron en el logro de este proyecto.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

El propósito central de este estudio fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa 2024. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo y adoptó un diseño transversal no experimental, de tipo descriptivo correlacional, se ha utilizado la encuesta como técnica del estudio, aplicando dos cuestionarios: uno de 18 preguntas para analizar el compromiso organizacional y otro de 14 para evaluar el desempeño laboral. La muestra consistió en 86 colaboradores del Centro de Salud Mariano Melgar.

Los principales resultados indican que los colaboradores presentan en su mayoría niveles medios de compromiso organizacional; igualmente, experimentan desempeño laboral predominantemente adecuado. Asimismo, se observó la existencia de una relación positiva moderada (r=393) entre compromiso afectivo y desempeño laboral, donde los colaboradores presentan un fuerte vínculo emocional con la institución, lo que sugiere una identificación positiva con sus valores, misión y objetivos. También, los hallazgos demostraron una relación positiva moderada (r=0.434) del compromiso organizacional entre el desempeño laboral de quienes son empleados en el Centro de Salud Mariano Melgar. Concluyendo que los empleados que se sienten comprometidos tienden a desempeñarse mejor en sus funciones, será necesario fortalecer los vínculos afectivos y normativos dentro de la organización para potenciar el rendimiento laboral.

Palabras claves: Compromiso organizacional, desempeño laboral, personal de salud.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The central purpose of this study was to determine the relationship between organizational commitment and job performance among the workers of the Mariano Melgar Health Center, Arequipa, 2024. The methodology was based on a quantitative approach and employed a non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design. The survey was used as the primary data collection technique, applying two questionnaires: one consisting of 18 items to assess organizational commitment and another with 14 items to evaluate job performance. The sample included 86 employees from the Mariano Melgar Health Center.

The main results indicate that the majority of the employees exhibit moderate levels of organizational commitment and generally demonstrate adequate job performance. Additionally, a moderate positive correlation (r = 0.393) was found between affective commitment and job performance, suggesting that employees who feel a strong emotional attachment to the institution identify positively with its values, mission, and goals. Furthermore, the findings revealed a moderate positive correlation (r = 0.434) between overall organizational commitment and job performance among staff at the Mariano Melgar Health Center. It is concluded that employees who feel committed tend to perform better in their roles, and it is therefore necessary to strengthen both affective and normative ties within the organization to enhance job performance.

Key words: Organizational commitment, job performance, health personnel.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

HIPÓTESIS 4

OBJETIVOS 4

CAPÍTULO I 5

MARCO TEÓRICO 5

1.1. Compromiso Organizacional 5

1.1.1. Definición 5

1.1.2. Teorías del Compromiso Organizacional 6

1.1.3. Factores del compromiso organizacional 9

1.2. Desempeño Laboral 9

1.2.1. Definición 10

1.2.2. Teorías del Desempeño Laboral 11

1.2.3. Evaluación del desempeño 14

1.2.4. Beneficios de la evaluación del desempeño 15

1.3. Análisis de antecedentes investigativos 17

1.3.1. Antecedentes Internacionales 17

1.3.2. Antecedentes Nacionales 21

CAPITULO II 28

METODOLOGÍA 28

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación 28

2.1.1. Tipo de investigación 28

2.1.2. Nivel de investigación 28

2.1.3. Diseño de investigación 28

2.2. Técnicas, instrumentos y medios de verificación 28

2.2.1. Técnica de recolección de datos 28

2.2.2. Instrumentos de recolección de datos 29

2.2.3. Confiabilidad y validez de instrumentos 31

2.3. Análisis de variables 33

2.4. Campo de Verificación 33

2.4.1. Ubicación espacial 33

2.4.2. Ubicación temporal 34

2.4.3. Unidades de estudio 34

2.5. Estrategia de recolección de datos 35

2.6. Criterios para el manejo estadístico de resultados 36

CAPITULO III 37

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 37

3.1. Análisis Descriptivo 37

3.2. Análisis Inferencial 50

3.3. Discusión 55

CONCLUSIONES 58

SUGERENCIAS 59

REFERENCIAS 60

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión e ítems de la variable compromiso organizacional 30

Tabla 2 Dimensión e ítems de la variable desempeño laboral 31

Tabla 3 Estadística de fiabilidad de compromiso organizacional 32

Tabla 4 Estadística de fiabilidad de desempeño laboral..... 32

Tabla 5 Análisis de variables..... 33

Tabla 6 Datos demográficos de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar 37

Tabla 7 Niveles de Compromiso Organizacional..... 40

Tabla 8 Dimensiones del Compromiso Organizacional..... 42

Tabla 9 Niveles de Desempeño Laboral..... 44

Tabla 10 Dimensiones del Desempeño Laboral..... 45

Tabla 11 Relación entre la dimensión de Compromiso Afectivo y Desempeño Laboral 47

Tabla 12 Relación de la dimensión de Compromiso Normativo y Desempeño Laboral 48

Tabla 13 Relación entre dimensión de Compromiso Continuidad y Desempeño Laboral 49

Tabla 14 Prueba de Normalidad..... 50

Tabla 15 Correlación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral 51

Tabla 16 Correlación entre la dimensión Compromiso Afectivo y Desempeño Laboral 52

Tabla 17 Correlación entre la dimensión Compromiso Normativo y Desempeño Laboral 53

Tabla 18 Correlación entre la dimensión Compromiso Continuidad y Desempeño Laboral . 54

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Datos demográficos de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar 38

Figura 2 Niveles de Compromiso Organizacional 40

Figura 3 Dimensiones del Compromiso Organizacional 42

Figura 4 Niveles de Desempeño Laboral 44

Figura 5 Dimensiones del Desempeño Laboral 45

Figura 6 Relación entre la dimensión de Compromiso Afectivo y Desempeño Laboral..... 47

Figura 7 Relación de la dimensión de Compromiso Normativo y Desempeño Laboral 48

Figura 8 Relación entre dimensión de Compromiso Continuidad y Desempeño Laboral..... 49

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Instrumento de compromiso organizacional 67

Anexo 2 Instrumento de desempeño laboral 68

Anexo 3 Validación juicio de expertos instrumento Compromiso Organizacional 69

Anexo 4 Validación juicio de expertos instrumento Desempeño Laboral 71

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con un informe emitido por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024), se proyecta que para el año 2030 habrá una escasez de 18 millones de colaboradores en el sector salud, especialmente en los países en desarrollo. Además, el sector salud enfrenta actualmente retos asociados con la capacitación, empleo, formación, la retención y el desempeño del personal.

El diagnóstico de los Lineamientos de Política de Recursos Humanos en Salud 2018-2030 (MINSA, 2018) señala deficiencias en el entorno laboral de los profesionales de la salud. En respuesta, se busca reducir las desigualdades en los recursos humanos, mejorar las capacidades y fortalecer las condiciones laborales para lograr un rendimiento laboral eficiente (MINSA, 2019).

Las instituciones de salud en Perú enfrentan contextos difíciles debido al incremento del requerimiento de atención de personas en todos los niveles, lo que conlleva deficiencias en infraestructura y equipamiento, falta de personal y sobrecarga laboral. Estos problemas afectan negativamente el rendimiento del personal de salud (Quintana, 2021).

Con el paso del tiempo el concepto de compromiso organizacional ha tomado relevancia debido a que se relaciona estrechamente con la identidad que proyecta en la organización, así como en la excelencia del servicio prestado al usuario y que en la actualidad es importante para las instituciones del Estado, primordialmente para las entidades del sector salud.

El estudio del compromiso organizacional es crucial para las organizaciones de salud, ya que facilita la materialización de prácticas laborales efectivas, lo que ha resultado en una mejora en la calidad de los servicios de salud entregados a los pacientes, en un sector que enfrenta importantes desafíos institucionales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Por ello, que el compromiso organizacional es un factor clave que fomenta una relación positiva entre los trabajadores y sus tareas, así como con los propósitos institucionales y los valores que la sustentan. Un empleado comprometido tiende a mostrar una mayor productividad, motivación y satisfacción, lo cual está íntimamente relacionado con su desempeño.

Asimismo, el desempeño laboral constituye un factor fundamental para lograr eficacia y eficiencia en las entidades públicas, siendo importante tener en cuenta la competitividad, tanto en la prestación de un servicio de calidad como en la optimización de los recursos.

En este contexto, el compromiso organizacional se vuelve crucial. El alto grado de compromiso organizacional fomenta un mayor esfuerzo por parte de los trabajadores mejora el desempeño de sus labores a fin de lograr las metas institucionales y también aumenta el rendimiento y disminuye el cambio de puestos.

En el sector salud, las instituciones establecen objetivos estratégicos para garantizar servicios de alta calidad a sus usuarios (Balderas, 2011). Por esta razón, el personal sanitario debe cumplir con las exigencias de sus roles para alcanzar la productividad y los objetivos institucionales.

Recientemente, el sector de la salud ha pasado por transformaciones importantes, centrados en la mejora del cuidado brindado al paciente y del nivel de excelencia en la prestación del servicio. Es fundamental que el personal de salud esté comprometido con su organización, ya que este compromiso puede motivar un desempeño óptimo, permitiendo la realización de sus funciones con calidad y obteniendo mejores resultados, lo que a su vez fortalece a la organización (Bernal et al., 2021).

En el presente, los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar desempeñan funciones clave dentro de la organización. En este contexto, es crucial analizar el nivel de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

compromiso organizacional, dado que puede impactar tanto en la calidad del servicio brindado a los usuarios como en el rendimiento laboral del equipo.

El presente estudio tuvo como objetivo investigar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral entre el personal de salud, técnicos y administrativos del Centro de Salud Mariano Melgar de Arequipa. La intención es identificar los factores clave para los trabajadores y los aspectos que fomentan el compromiso, así como aquellos que pueden mejorar su desempeño laboral.

Será necesario comprender la relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral para poder implementar acciones preventivas que favorezcan el desarrollo y cumplimiento de metas institucionales, por medio de la puesta en marcha de acciones orientadas a reducir las brechas que limitan el desempeño laboral, se busca fortalecer el compromiso del equipo de trabajo y consolidar su identidad institucional, con la finalidad principal de ofrecer un servicio de calidad al ciudadano.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

HIPÓTESIS

Dado que el compromiso organizacional es uno de los factores fundamentales en el desarrollo de las organizaciones, es probable que exista una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar.

Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar.

Determinar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Compromiso Organizacional

1.1.1. Definición

El compromiso organizacional se ha determinado por la RAE como una acción que debe realizar el trabajador. No obstante, en el campo de los recursos humanos, esta noción ha evolucionado hacia una expresión de compromiso voluntario y consciente, fundamentada en la adhesión a valores y principios compartidos, más que en una obligación.

Según Meyer y Allen (1991) con respecto al compromiso representa "una condición psicológica que indica la interacción que tienen los trabajadores con su lugar de trabajo, donde las expectativas mutuas son propias y significativas".

Según Chiavenato (2004) el compromiso organizacional es una decisión del trabajador de laborar y cumplir en conveniencia de la organización donde labora. Asimismo, Robbins y Judge (2009), lo describen como una relación emocional que tiene el trabajador para con las metas de la organización, esto conlleva a que el trabajador desee seguir perteneciendo a ella. Este sentimiento de compromiso tiene impacto en la productividad y también mejora el entorno del lugar de trabajo; en tal sentido, el compromiso organizacional ha sido influenciado por diversos factores y motivaciones que afectan la conexión emocional del empleado con la empresa.

El compromiso organizacional no solo está asociado con la lealtad del empleado para lograr las metas de la institución, además es más amplia que la satisfacción que tienen los trabajadores con su puesto de trabajo, ya que implica a toda la institución e involucra diversos factores tanto positivos como negativos (Amorós, 2027).

Tena y Villanueva (2010), indican que el compromiso organizacional se refiere a cuan identificado se siente el trabajador con su organización, así como la capacidad de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

colaboración, también involucra la acogida de las creencias, valores y objetivos institucionales. La identificación con la institución y el anhelo de permanecer en ella está asociado al compromiso organizacional y está vinculado a la relación de identificación del colaborador con su institución y con los distintos factores que lo componen.

En tal sentido, de acuerdo con los distintos conceptos se comprende que el compromiso organizacional es una percepción de pertenecer a la institución por parte del colaborador, que permite que este se identifique con la organización, con sus valores, principios y objetivos institucionales, lo que conlleva a su identificación y conexión emocional.

Del mismo modo, Kruse (2013) relaciona la definición del compromiso organizacional con el sentimiento de orgullo de laborar en su empresa, que el trabajador no piense en buscar mejores oportunidades laborales y migrar, también pueda entre sus conocidos recomendar laborar en ella; es decir, mejorando la retención del personal y disminuyendo la rotación.

1.1.2. Teorías del Compromiso Organizacional

El modelo de dos dimensiones, desarrollado por Cohen (2007, como se citó en Nava et al., 2021), menciona que los colaboradores antes y después de pertenecer a una organización tienen sus propias actitudes hacia el compromiso.

Según esta teoría, el modelo se compone de dos dimensiones que son el apego instrumental y el apego psicológico:

El apego instrumental, está referido al intercambio que tiene el trabajador con la institución; en tal sentido, se define sobre los beneficios o recompensas que percibe que recibe el trabajador a cambio de su contribución al desarrollo de la organización. (Nava et al.,2021)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El apego psicológico, se refiere al compromiso afectivo que siente el colaborador hacia la empresa, e incluye una obligación moral hacia la organización. Por otro lado, este apego psicológico refleja el grado de relación del colaborador y cuanto se identifica con la organización. (Nava et al., 2021)

La teoría de Compromiso organizacional desarrollada por Meyer y Allen (1991) consta de tres dimensiones afectivo, normativo y continuo:

Compromiso afectivo: dicho compromiso se entiende como que el colaborador siente una afinidad y conexión con la organización, experimenta una relación emocional sostenida entre el colaborador y la entidad y no consideraría satisfactorio dejarla o buscar otras oportunidades. Este compromiso se va desarrollando a lo largo del tiempo que permanezca en la organización, y está relacionado con los factores de participación activa en el trabajo, entorno laboral, trato recibido y equipo de trabajo; asimismo, son elementos fundamentales para este tipo de compromiso la confianza y la satisfacción en el trabajo. (Buitrón, 2020)

Esta dimensión aborda el apego emocional, se relaciona con la identificación y la participación, se trata de la relación emocional que vincula a los empleados con la organización; asimismo, sostiene que los trabajadores comprometidos tienden a involucrarse activamente con los objetivos institucionales por su decisión y valoran su empleo demuestran un alto compromiso organizacional. (Zaraket, 2018).

Compromiso continuo: este componente del compromiso se refiere a que el trabajador percibe una obligación interna para continuar en la organización. En esta dimensión, influyen varios factores, como la cantidad de esfuerzo, dedicación invertidos, tiempo en el empleo, así como la contribución de valor y la aplicación de la experiencia adquirida, lo que facilita el manejo de situaciones. Asimismo, si el trabajador decidiera cambiar de trabajo implicaría que el trabajador pierda el tiempo acumulado en el trabajo, así

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

como la posición en la empresa, su nivel y reconocimientos que haya recibido. Teniendo que el compromiso de permanecer está asociado con la carencia. (Buitrón, 2020)

En tal sentido, las organizaciones requieren la continuidad de los colaboradores, debido a que de lo contrario el trabajo seria transitorio y no repercutiría favorablemente en la organización, la cual busca crecer en las actividades que desarrolla. (Robles y Romero, 2024)

Compromiso normativo: este componente del compromiso organizacional se entiende como al sentido de responsabilidad o adeudo de los empleados para permanecer en la empresa, este compromiso está motivado por la creencia de que tienen un derecho adquirido para quedarse, lo que puede estar basado en las promesas realizadas que generan expectativas de cumplimiento, en los logros dentro de los objetivos de la organización, o un sentimiento de gratitud hacia los superiores. Este compromiso está sustentado en la lealtad o el agradecimiento hacia la organización. (Buitrón, 2020)

Este tipo de compromiso se manifiesta como una sensación interna de lealtad hacia una organización, este sentimiento se deriva de las normas que ha internalizado el colaborador y consideran que deben actuar con lealtad hacia la organización y creen que deben permanecer en ella porque es correcto hacerlo. (Zaraket, 2018).

Habiendo analizado los diferentes modelos teóricos del compromiso organizacional, se considera que el Modelo de tres dimensiones desarrollado por Meyer y Allen es la teoría que se utilizará a lo largo del desarrollo de esta investigación, se ha tenido en cuenta que actualmente es la más utilizada por tener relevancia teórica e importancia internacional; además de analizar el compromiso organizacional en sus tres dimensiones que son importantes de conocer y analizar en los colaboradores de las diferentes organizaciones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.1.3. Factores del compromiso organizacional

Según Sorenson (2013) y Chinag, et al. (2010) el compromiso organizacional se incrementará mejorando ciertas condiciones de los trabajadores, entre ellas tenemos mejorando el nivel de involucramiento del personal en los procesos internos de la empresa, optimizando la comunicación en los diferentes niveles; es decir, de empleados hacia jefaturas y viceversa, también toman en cuenta el reconocimiento de logros de objetivos de los empleados. En tal sentido, este proceso podrá ser desarrollado a largo o mediano plazo.

Frías (2014) consideró que el compromiso no solo debe vincular a los trabajadores, sino también a las jefaturas a fin de ser sostenible, el compromiso debe ser promovido desde los niveles más altos de jerarquía, es decir, directores, gerentes, etc.

Asimismo, se consideraron factores significativos como son: buscar el bienestar de todos los que integran la organización, mantener a los equipos de trabajo siempre informados, es decir mejorar la comunicación interna a fin de que los empleados conozcan los objetivos estratégicos de la empresa y se sientan identificados con estos, de modo que se fortalezca un ambiente laboral adecuado dentro de la organización ya que este es un factor involucrado en el compromiso organizacional, generar un trato equitativo en todo el personal e impulsar el incremento del involucramiento comprometido del personal acrecentando la participación de líderes de todas las áreas.

1.2. Desempeño Laboral

El desempeño de los colaboradores es fundamental para el fortalecimiento y la evolución de cualquier entidad organizacional, por lo que es importante prestarle mucho interés en la administración de los recursos humanos. Analizar el nivel de rendimiento laboral del personal brinda muchos beneficios a la institución, debido a que permite gestionar el proceder de los trabajadores y mediante un mejor desempeño se cumple con lograr los objetivos de la institución. (Pedraza et al., 2010)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2.1. Definición

Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral puede ser definido como las conductas y acciones que los trabajadores presentan en su puesto de trabajo y que son importantes para lograr los objetivos institucionales. Asimismo, se subraya que lo más valioso e importante para una organización es lo llamado desempeño laboral efectivo. En tal sentido, también se menciona que la conducta de los trabajadores dirigido a cumplir con las metas establecidas por la entidad se refiere al desempeño individual; es decir, la habilidad individual para obtener los resultados que la organización aspira alcanzar es un aspecto que representa la piedra angular del sistema.

En tal sentido, Faria (1995), define el desempeño de los trabajadores como una consecuencia de las acciones, responsabilidades, labores que desarrollan los trabajadores en su puesto de trabajo. En este contexto, es importante que la organización brinde a sus trabajadores estabilidad laboral y también que ofrezca los beneficios según el puesto de trabajo que ocupan, debido a que estos determinantes son fundamentales para mejorar el desempeño laboral, el cual se precisa como un componente esencial para valorar el cumplimiento de metas y la eficiencia institucional. Asimismo, menciona que la sensación de permanencia en el trabajo que brinda la institución a sus trabajadores proporciona tranquilidad, bienestar emocional, salud y motivación a los colaboradores, en estas circunstancias, los empleados están más dispuestos a contribuir y a buscar oportunidades para mejorar su lugar tanto dentro de la organización como en la sociedad en general.

Asimismo, Robbins (2004) argumenta que la productividad en el trabajo se ve potenciado por el establecimiento de objetivos, un principio clave en la perspectiva del desempeño. Establecer metas activa la conducta y mejora el rendimiento, ya que guía los esfuerzos de la persona hacia metas desafiantes en comparación con aquellas que son más fáciles de alcanzar.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

De acuerdo con las definiciones de los diferentes especialistas se puede mencionar que el rendimiento en el trabajo es primordial para llegar a los objetivos institucionales; asimismo, los determinantes que repercuten en el cumplimiento de las funciones por parte de los colaboradores son los beneficios que recibe, la estabilidad, estos factores son importantes para lograr el éxito de las instituciones.

1.2.2. Teorías del Desempeño Laboral

a) Teoría de la equidad

Klingner y Nabaldian (2002) desarrollaron una teoría que vincula el desempeño con las apreciaciones que los empleados tienen sobre cómo son tratados. Estas apreciaciones pueden generar efectividad en el trabajo, lealtad y actitudes positivas en la organización. En muchas ocasiones, este sentimiento está más relacionado a un estado emocional que a una evaluación basada en casos precisos, subrayan la importancia de la integridad y el trato justo. Además, la comunicación efectiva dentro de la organización también influye significativamente.

Esta teoría está conformada por dos elementos: el desempeño y el contraste con otros; en primer lugar, se trata de evaluar la contribución o rendimiento laboral de una persona en relación con la compensación que obtiene en comparación con sus colegas. En segundo lugar, que está referido a la comparación subjetiva que un individuo realiza respecto a otro. (Klingner y Nabaldian, 2002)

b) Teoría de la finalidad o de las metas

Desarrollada por Locke (1976), esta teoría establece que las intenciones de los empleados al realizar tareas están influenciadas por la motivación. Es decir, los trabajadores buscan de manera consciente alcanzar un fin o meta mediante su trabajo, involucrando un cierto nivel de esfuerzo que define su desempeño. La voluntad de conseguir un propósito se

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

fundamenta en la motivación, ya que esta orienta las acciones e impulsa a un mejor rendimiento.

Locke (1976) detalló que las metas cumplen diversas funciones:

Dirigen la tarea y cuidado hacia la labor específica.

Congregan la persistencia y el esfuerzo del individuo.

Fomentan la constancia para alcanzar la meta.

Facilitan la elaboración de estrategias para lograr los objetivos.

En este contexto, los fines que se plantean a los empleados pueden ser atractivos y bien definidos para estimular su incentivo y compromiso. Los objetivos precisos son más efectivos para incentivar comportamientos adecuados. (Locke, 1976)

Así, dentro del modelo teórico de los fines, el sentirse motivado cumple una función fundamental en la obtención de objetivos específicos y desafiantes, los cuales deben captar el interés de los empleados para lograrlos con éxito. Esta teoría sugiere que los objetivos guían el comportamiento del individuo para alcanzar lo establecido, por lo que deben ser desafiantes. (Escobedo y Quiñones, 2020)

c) Teoría de las expectativas

La teoría desarrollada por Vroom (1964) se enfoca en las impresiones de sentirse satisfecho por parte de los trabajadores, lo cual promueve un mayor rendimiento laboral en comparación a los demás. Este modelo teórico se basa en la impresión personal del trabajador sobre si su manera de trabajar o su comportamiento contribuirán a alcanzar un determinado nivel de desempeño.

En tal sentido, el autor identifica tres componentes en su teoría:

Expectativa, se refiere al lazo entre el esfuerzo y el rendimiento, destacando el grado de compromiso que el empleado dedica para lograr un desempeño específico. (Escobedo y Quiñones, 2020)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Instrumentalidad: se define como la relación entre el desempeño y la compensación, indicando la probabilidad percibida de que el rendimiento conduzca a una recompensa deseada. (Escobedo y Quiñones, 2020)

Valencia: se refiere a la magnitud que el trabajador le da a la consecuencia o recompensa en función del desempeño alcanzado. (Escobedo y Quiñones, 2020)

d) Modelo teórico de Koopmans

Según Koopmans (2015) el modelo teórico de desempeño laboral es definido como un compuesto que engloba las actitudes, conductas y comportamiento que los trabajadores manifiestan y que estos impactan con los objetivos de la institución.

Esta teoría se describe en tres dimensiones:

Desempeño de la tarea: el rendimiento en la labor asignada describe al cumplimiento de las exigencias y labores de un puesto de trabajo, teniendo en cuenta los saberes y las competencias descritos para cada posición, contribuyendo directa o indirectamente a la institución (Ticahuanca y Mamani, 2021). En tal sentido Bolzan (2018) describe el concepto como el rendimiento de los colaboradores relacionado con las medidas requeridas para lograr las finalidades propuestas que determina la institución. En tal sentido, el desempeño de la tarea se relaciona a la parte de procedimiento de las tareas que realiza cada trabajador en su puesto de trabajo, y se toma en cuenta sus conocimientos, destrezas y capacitaciones para cada lugar de trabajo dentro de la organización. (Motowidlo y Van Scotter, 1994, como se citó en Titahunca y Mamani, 2021)

Desempeño contextual: el desempeño contextual incluye conductas naturales y personales que destacan a un trabajador en su puesto de trabajo, estas conductas son básicas para alcanzar los objetivos propuestos en las instituciones. (Ticahuanca y Mamani, 2021). Organ (1990) apoya esta noción y menciona que el desempeño contextual son acciones que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

los trabajadores voluntariamente realizan y redundan en llegar a cumplir los objetivos que la institución establece, y se ve reflejado en un ambiente laboral favorable.

Desempeño contraproducente: se consideran comportamientos contraproducentes aquellas acciones intencionales y deliberadas que perjudican a las organizaciones y de cierta manera buscan el beneficio para el colaborador (Ticahuanca y Mamani, 2021). En tal sentido, Omar (2010) define los comportamientos contraproducentes como hechos que perjudican a las instituciones que perjudican la tranquilidad de los integrantes de la organización. También, Robinson y Bennett (1995) señalan que las acciones contraproducentes se relacionan a acciones antisociales que realizan los trabajadores en la ejecución de sus tareas.

Conforme al análisis de los modelos teóricos presentados sobre el desempeño laboral se ha seleccionado aplicar en este estudio el Modelo teórico de desempeño de Koopmans, el cual presenta tres dimensiones que permiten analizar el desempeño laboral de manera general y manera precisa por cada dimensión; asimismo, estas dimensiones han ido evolucionando a lo largo del tiempo y se han aplicado en estudios a nivel internacional. El modelo de Koopmans permitirá tener amplia información para analizar el desempeño laboral en este estudio.

1.2.3. Evaluación del desempeño

La valoración del desempeño es un análisis sistemático del rendimiento de cada persona en su puesto de trabajo y de su desarrollo profesional a futuro. Este proceso tiene como objetivo valorar la calidad, excelencia y características del trabajador. La evaluación de los empleados en sus roles dentro de una organización se lleva a cabo mediante diferentes formas. Esta evaluación es fundamental para identificar problemas en el control del personal, en la integración del trabajador al puesto de trabajo y con la organización, también busca

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

identificar desacuerdos, subutilización de empleados con mayor potencial del requerido por el puesto y problemas de satisfacción. (Chiavenato, 2007)

Además, Méndez (2000) menciona que el rendimiento de los trabajadores se ha convertido actualmente en un recurso clave para medir como funciona cada puesto de trabajo. Además, subraya la necesidad de proporcionar retroalimentación basada en los resultados obtenidos, ya que al conocer cuan eficiente es ayuda a los trabajadores a sentirse seguros y valorados por la empresa. Esta retroalimentación también sirve como un apoyo para aquellos trabajadores que no cumplen con los requerimientos de la empresa.

Al respecto, Pedraza, Amaya y Conde (2010) consideran que el desempeño laboral es esencial en la efectividad, así como el triunfo de las instituciones, por lo que el área gerencial está motivada a medirla y a optimizar el rendimiento de sus trabajadores.

Por tanto, Chiavenato (2007), dependiendo cual sea la estrategia el compromiso institucional del departamento de recursos humanos de realizar la evaluación del desempeño puede recaer en el gerente de la institución orientada por el área de recursos humanos que establecerán los criterios para realizar la evaluación. En el trabajador siendo este un estilo democrático, permitiendo que cada trabajador evalúe su eficiencia, eficacia teniendo en cuenta indicadores que establezca la institución. El área de recursos humanos evalúa a los trabajadores mediante valoraciones que informa sobre los resultados a la gerencia. (Chiavenato, 2007).

1.2.4. Beneficios de la evaluación del desempeño

Según, Chiavenato (2017) destaca que evaluar de manera óptima el rendimiento genera numerosas ventajas para los empleados, así como a los directivos y la institución en su conjunto.

Beneficios que se dan a los Directivos:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Evaluación Objetiva: Facilita la evaluación del rendimiento de los subordinados utilizando indicadores específicos, lo que permite que el sistema de medición implementado sea objetivo, minimizando el sesgo de valoraciones subjetivas.

Mejora de Estándares: Proporciona medidas para realizar acciones hacia mejorar los parámetros de desempeño de los empleados en sus funciones.

Comunicación Efectiva: Establece un canal de comunicación con los subordinados, demostrando que las valuaciones son un sistema imparcial que proporciona datos del rendimiento en el puesto de trabajo (Chiavenato, 2017).

Beneficios para el Trabajador:

Claridad en Expectativas: Brinda a los empleados conocer e identificar la manera de proceder y la productividad que la empresa valora más.

Conocimiento de Expectativas: Informa al personal sobre las expectativas de sus superiores respecto a su desempeño, así como sus fortalezas y debilidades.

Plan de Mejora: Facilita la identificación de los planes que el área directiva tomará para mejorar el cumplimiento de los trabajadores en la organización donde labora y que criterios estos puedan cambiar para bien.

Autoevaluación Crítica: Ofrece a los empleados la oportunidad de realizar una autoevaluación profunda de sus capacidades y cumplimiento de funciones (Chiavenato, 2017).

Beneficios para la Organización:

Evaluación de Capacidades: Proporciona una visión detallada de la formación de capacitaciones de los individuos dentro de la organización a lo largo del tiempo, ofreciendo información sobre la contribución específica de cada trabajador.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Identificación de Necesidades: Facilita la identificación de empleados que requieren capacitación o especialización en áreas específicas, y apoya al momento de decidir ascensos o reubicaciones del personal.

Dinamismo en la Gestión: Promueve un enfoque dinámico en la administración del talento, al ofrecer oportunidades de desarrollo, estimular la productividad y mejorar el clima laboral (Chiavenato, 2017).

1.3. Análisis de antecedentes investigativos

1.3.1. Antecedentes Internacionales

Hernández-Gracia et al. (2024) en la investigación "Compromiso organizacional en trabajadores de instituciones públicas mexicanas" el propósito principal fue analizar el compromiso organizacional de los trabajadores y su asociación con algunos factores personales y organizacionales, utilizando para ello el modelo de Meyer y Allen, esto con el propósito de saber qué aspectos son más influyentes en la construcción y mantenimiento del compromiso hacia la organización. Se realizó un estudio no experimental, se aplicó un muestreo no probabilístico que incluyó un total de 260 trabajadores de 4 instituciones públicas mexicanas; además, se aplicó un análisis estructural factorial, que abrieron la discusión sobre la inclusión de factores determinantes del compromiso como el liderazgo y la gestión sobre el desempeño laboral. Se encontró una tendencia hacia el compromiso afectivo, hallazgo que constituye un hecho favorable para las instituciones públicas mexicanas, toda vez que demuestra buenos niveles de satisfacción con base a las expectativas de los empleados. el compromiso de los colaboradores es resultado de su identificación y alineación con los ideales y propósitos organizacionales de su institución.

Pincay y Gonzales (2023) en la investigación "*Relación entre la Motivación, el Compromiso y el Desempeño Laboral en el personal del área de enfermería de un Hospital Público*" se optó por una metodología de tipo cuantitativo, en donde a través de encuestas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

se consultó argumentos relacionados con las variables a los colaboradores. Se determinaron las variables fundamentales del estudio, respaldadas por trabajos académicos y científicos que resaltan las particularidades específicas del sector sanitario. La recopilación de información reveló que los factores de motivación en el trabajo y compromiso organizacional sostienen una conexión positiva y relevante con el rendimiento laboral del equipo de enfermería. Este descubrimiento subraya la relevancia de promover un entorno de trabajo que impulse tanto la motivación como el compromiso, con el fin de incrementar el desempeño y calidad de los servicios en el entorno hospitalario. Se concluye que el impulso motivacional es esencial para un ambiente de trabajo óptimo en el sector salud. Se sugirieron tácticas para el recurso humano en el ámbito laboral, fundamentadas en una relación positiva (>0,50 de Pearson) entre elementos internos y la satisfacción con ventajas económicas y no económicas. Es imprescindible entender las diferentes habilidades y destrezas de cada individuo para aplicar estrategias sobre la motivación, con el fin de potenciar el rendimiento y evolucionar a nivel profesional y personal, elevando los estándares de calidad.

Núñez (2022) en la investigación "*Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil", e*l presente estudio abordó la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en un hospital general de segundo nivel ubicado en el cantón Guayaquil. El objetivo principal fue analizar si el compromiso que los trabajadores mantienen con la institución influye de manera significativa en su rendimiento laboral, con la finalidad de proponer un plan estratégico que contribuya a mejorar el funcionamiento del establecimiento de salud. Para ello, se empleó un enfoque de investigación cuantitativo y un diseño no experimental, ya que las variables fueron observadas tal como se presentaban, sin intervenir en ellas. En cuanto a la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando dos cuestionarios: uno orientado a

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

evaluar el compromiso organizacional, compuesto por 18 preguntas, y otro enfocado en el desempeño laboral, con 11 ítems. La muestra estuvo conformada por un total de 46 personas. Los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico con los coeficientes de correlación de Pearson y Spearman arrojaron valores entre 0.675 y 0.785, lo que evidenció que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Es decir, a mayor compromiso organizacional, mejor desempeño laboral, particularmente en el personal de enfermería. En cuanto a las dimensiones evaluadas, se observó que el compromiso normativo, aquél que nace del sentido del deber y responsabilidad hacia la institución, fue el que predominó. En cambio, el compromiso de continuidad, vinculado a la permanencia por necesidad, fue el más bajo. Por otro lado, dentro del desempeño laboral, la dimensión mejor valorada fue la calidad de atención brindada, mientras que la productividad obtuvo los resultados más bajos, lo cual permitió identificar las áreas que requieren fortalecimiento entre los profesionales evaluados.

Bernal et al. (2021) en el estudio de *"*Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante COVID-19*"*, se buscó analizar cómo los profesionales de la salud enfrentaron el compromiso dentro de la organización en el periodo del COVID-19, ya que este grupo enfrenta una mayor vulnerabilidad, lo que puede afectar su estado psicológico y salud mental. La investigación adoptó un enfoque de tipo cuantitativo y describió las variables, utilizando el cuestionario desarrollado por Allen & Meyer. La muestra consistió en 235 empleados, incluyendo personal médico, paramédico y administrativo de un centro de salud en Tamaulipas, México. Según los datos estadísticos el 61% respondió de manera positiva a la medición del compromiso organizacional incluye diversas dimensiones, destacando entre ellas el compromiso afectivo la dimensión que logro alcanzar un promedio de 68% a diferencia de la dimensión de compromiso de continuidad con 43% y compromiso normativo con 47%. Los principales resultados revelaron altos grado de compromiso con la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

organización entre los encuestados, lo que ha impulsado la adopción de prácticas laborales efectivas para cumplir con su compromiso hacia la organización en el contexto actual en el que realizan sus funciones.

Fuentes et al. (2020) en el estudio titulado *"*Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela*"*, su objetivo fue examinar cómo el compromiso puede servir de herramienta eficaz para instalar transformaciones en hospitales. Como figura de estrategia integradora, se reconoció el papel crucial del talento humano en la configuración del entorno laboral de una organización. Los datos necesarios se recopilaron utilizando un test validado y confiable. Los resultados indicaron que los trabajadores del área médica de las dos instituciones demostraron altos niveles de compromiso organizacional, y lo cual facilita la implementación de cambios en dichas organizaciones. Se destacó que la presencia de los niveles que componen el compromiso organizacional es crucial para superar la reticencia al cambio, cuando el trabajador se siente involucrado con la institución, es menos probable que se oponga a los cambios propuestos.

Aldana et al. (2017) en la investigación sobre el *"*Compromiso Organizacional como dinámica en las instituciones del Sector Salud en Barranquilla, Colombia*"*, se centró en el análisis que los participantes atribuyen a su realidad laboral, específicamente las profesionales enfermeras. Este estudio fue cualitativo, utilizando el método etnográfico para interpretar las experiencias de los trabajadores a través de la observación de campo de los fenómenos socioculturales, y en ciertos casos, mediante la participación activa. La investigación tuvo como participantes a tres profesionales enfermeros que trabajaban en centros de salud de cuarto y tercer nivel en la ciudad de Barranquilla, departamento del Atlántico, Colombia. Para recoger la información, fue necesaria una entrevista semiestructurada con siete preguntas, a su vez se utilizó el método de observación no

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

participante utilizando una lista de verificación. En los resultados se observa que el personal enfermero muestra una actitud de lealtad y responsabilidad hacia su entorno laboral arraigado en aspectos como las oportunidades de desarrollo profesional, las políticas de contratación y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Se concluyó que se requiere que la relación entre la empresa y sus empleados sea más flexible en conveniencia de objetivos comunes y una mayor satisfacción laboral.

1.3.2. Antecedentes Nacionales

Arias (2024) en la investigación "*Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Parroquial en San Juan de Lurigancho, 2024*" Este estudio tuvo como finalidad explorar si existía una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal del Policlínico Parroquial San Benito, ubicado en San Juan de Lurigancho, durante el año 2024. Para ello, se aplicó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, que incluyó a una muestra de 96 trabajadores. Los resultados mostraron que 47 colaboradores (49,0%) alcanzaron un nivel de desempeño laboral muy eficiente. De ese grupo, 14 personas (14,6%) presentaron un alto grado de compromiso con la institución, 32 (33,3%) manifestaron un compromiso de nivel medio, y solo 1 (1,0%) reflejó un compromiso bajo. No obstante, el valor de significancia estadística obtenido fue de p = 0.625, superior al umbral de 0.05, por lo que no se puede afirmar con certeza que exista una relación entre las variables analizadas. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue de 0.050, lo que indica una correlación positiva pero muy débil. En base a estos hallazgos, se concluye que, en este grupo de trabajadores de salud, no se evidenció una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Valderrama (2023) la investigación titulada *"Compromiso organizacional en el desempeño laboral del tecnólogo médico en un establecimiento de salud privado, Arequipa-*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2023", esta investigación centró su atención en comprender de qué manera el compromiso organizacional incide en el rendimiento laboral de los tecnólogos médicos en un entorno privado de salud en Arequipa. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y explicativo, empleando un diseño no experimental de tipo transversal. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta a un total de cuarenta tecnólogos médicos, utilizando un cuestionario estructurado como instrumento principal. Los resultados evidenciaron que el compromiso organizacional fue percibido en un nivel débil en el 50% de los participantes, mientras que un 42.5% manifestó un nivel medio de compromiso. En cuanto al desempeño laboral, el 62.5% de los encuestados presentó un rendimiento de nivel medio, y un 22.5% se ubicó en un nivel bajo. A partir del análisis estadístico, se concluyó que el compromiso organizacional tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los empleados de una institución de salud privada. Esta afirmación se sustenta en el valor del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke, que alcanzó un 99.7%, lo que respalda fuertemente la relación entre ambas variables.

Samaniego (2023) en la investigación "*Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un hospital público en Chachapoyas*" La presente investigación tuvo como propósito analizar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en un hospital público ubicado en la ciudad de Chachapoyas. Se trató de un estudio de tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 135 profesionales de salud, entre ellos enfermeros técnicos y licenciados. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios estructurados con escala de Likert, diseñados para medir cada una de las variables del estudio. Dichos instrumentos fueron sometidos a evaluación por juicio de expertos y presentaron un alto nivel de confiabilidad, validado a través del coeficiente Alfa de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Cronbach. Dado que las variables no presentaron una distribución normal, se optó por utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el análisis estadístico. Los resultados indicaron una correlación positiva moderada, con un valor de Rho = 0.535 para los enfermeros técnicos y Rho = 0.489 para los licenciados en enfermería, lo que sugiere que un mayor compromiso organizacional se asocia con un mejor desempeño laboral. En conclusión, se establece que fortalecer el compromiso organizacional dentro del personal de salud podría contribuir significativamente a mejorar su rendimiento en el ámbito laboral

Pizarro y Torres (2023) en la investigación titulada *"Desempeño laboral y compromiso organizacional en trabajadores sociales de un Hospital del Sector Público"*, El presente estudio tuvo como finalidad analizar la relación entre el desempeño laboral y el compromiso organizacional en el contexto de los trabajadores sociales de una institución del sector salud. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo aplicado y correlacional simple, con el propósito de comprender cómo interactúan ambas variables en un entorno laboral real. Para la recolección de datos, se utilizaron dos instrumentos validados: la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Campbell. Ambos fueron aplicados a una muestra conformada por 51 trabajadores sociales. Los resultados pusieron en evidencia una relación positiva y directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral (rho = .536; $p < 0.05$). Asimismo, se identificaron correlaciones significativas entre el desempeño y las tres dimensiones del compromiso: compromiso afectivo (rho = .404; $p < 0.05$), compromiso normativo (rho = .323; $p < 0.05$) y compromiso de continuidad (rho = .452; $p < 0.05$). A partir de estos hallazgos, se concluye que fortalecer el sentido de pertenencia y lealtad hacia la organización podría contribuir de manera significativa a mejorar el rendimiento de los trabajadores sociales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Dávila (2023) la investigación titulada *"Compromiso organizacional y desempeño laboral en colaboradores del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, Lima-2023*", se determinó como se relacionaba el rendimiento de los trabajadores con el compromiso en la organización. El estudio adoptó una metodología cuantitativa, correlacional, no experimental, básica. La conformación de la población ha sido de 345 trabajadores, y se realizó el muestreo mediante el muestreo no probabilístico dando como resultado 183 personas. Para hacer la recolección de datos se utilizó un cuestionario, el cual fue evaluado por expertos y también se realizó con el fin de validar la confiabilidad, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados principales arrojaron una correlación alta (Rho = 0.917) y una significancia estadística robusta (p = .000), lo que confirma una relación sustancial entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del equipo evaluado.

Condor (2022) en la investigación titulada "*Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de salud en un hospital público de Lima, 2021*", El objetivo principal de esta investigación fue analizar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de salud. El estudio se llevó a cabo bajo un diseño no experimental, con un enfoque descriptivo-correlacional y un corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando dos cuestionarios estructurados como instrumentos. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores del sector salud. En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos utilizados, se obtuvieron resultados altamente satisfactorios: el cuestionario que midió el compromiso organizacional alcanzó un coeficiente de confiabilidad de 0.970, mientras que el instrumento sobre desempeño laboral obtuvo un valor de 0.959. Estos resultados permitieron confirmar que ambos instrumentos poseen una confiabilidad muy alta. Asimismo, el análisis estadístico evidenció una correlación moderada y significativa (r = 0.575) entre el compromiso

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

organizacional y el desempeño laboral, lo que sugiere que un mayor nivel de compromiso por parte del personal de salud podría estar vinculado a un mejor rendimiento en sus funciones.

Vidal (2022) en su análisis sobre el *"Compromiso Organizacional de Grupos Etarios y su influencia en el desempeño laboral"*, se buscó determinar cuan relacionado está el rendimiento de los trabajadores con el compromiso en la organización denominada Asociación Cultural Brisas del Titicaca. Se analizó el rendimiento de los trabajadores teniendo en cuenta la variedad de los diferentes grupos por edades que conforman la asociación y cómo influye con el comportamiento organizacional. La muestra del estudio consistió en 48 participantes. Se adoptó un enfoque metodológico cualitativo, exploratorio y correlacional, sin intervención experimental directa. A fin de recopilar la información requerida, se emplearon el cuestionario de evaluación del compromiso organizacional de Allen y Meyer, además, una evaluación de desempeño desarrollada internamente en la asociación. Llegando a la conclusión, que el impacto del compromiso organizacional en el rendimiento varía según el grupo etario y revelan la existencia de variables poco exploradas en el contexto empresarial actual.

Tello (2021) en su investigación "*Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque*", el estudio tuvo como propósito comprender la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque. Para ello, los investigadores emplearon un diseño correlacional básico y recopilaron datos mediante una encuesta estructurada aplicada a un grupo de 60 enfermeros y enfermeras. Los resultados evidenciaron una asociación moderada entre el compromiso organizacional general y el desempeño laboral del personal de enfermería, con un coeficiente de correlación de Pearson de $R^2 = 0.516$. Se observó que la mayoría de los participantes que el 78.3%, presentaba un

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

alto nivel de desempeño, mientras que el 21.7% mostró un nivel moderado. Este desempeño favorable se atribuye al adecuado desarrollo de habilidades personales, sociales y metodológicas del personal, fundamentales para una atención de calidad. Al analizar las dimensiones específicas del compromiso organizacional, se identificó una relación moderada entre el compromiso afectivo, es decir, el vínculo emocional con la organización y el desempeño laboral ($R^2 = 0.539$). En cambio, el compromiso de continuidad, relacionado con permanecer en la organización por los costos percibidos de dejarla, mostró una correlación más débil con el desempeño ($R^2 = 0.329$). Asimismo, el compromiso normativo, asociado al sentido de obligación de seguir en la institución, también presentó una relación moderada con el desempeño laboral, con un coeficiente igual al del compromiso general ($R^2 = 0.516$). Llegando a la conclusión, que los resultados sugieren que los lazos emocionales y éticos que los profesionales de enfermería mantienen con su lugar de trabajo influyen significativamente en su desempeño, mientras que el compromiso basado en la necesidad u obligación tendría un impacto menor.

León (2021) en la tesis *"Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud, Jaén"*, se propuso determinar cómo se relaciona el compromiso organizacional y el rendimiento en las labores en dicha institución. Se trató de un estudio básico que utilizó un diseño metodológico no experimental, con un enfoque descriptivo y correlacional. El estudio se centró en una población de 50 empleados institucionales, a quienes se les aplicaron dos instrumentos: uno para medir el compromiso organizacional y otro para evaluar el desempeño laboral. Se evidenció que existe significativa relación entre las dos variables estudiadas, con un 0.998 de coeficiente de correlación, indicando una fuerte asociación. No obstante, se observó que el compromiso que muestran la relación laboral de los empleados con la entidad no se traduce en la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

disposición a asumir tareas adicionales a sus responsabilidades laborales, situación que deteriora su desempeño laboral y contribuye a un sentimiento de insatisfacción.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Según la clasificación de Hernández et al. (2014) el estudio está dentro del enfoque de investigación cuantitativo, en consideración a que se busca comprobar una teoría según la recolección de información y la comprobación de la hipótesis.

2.1.2. Nivel de investigación

Es de nivel descriptivo, en consideración a que se busca describir las características considerando las variables en estudio, se adopta un enfoque correlacional con el propósito de explorar el vínculo entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral (Hernández et al., 2014).

2.1.3. Diseño de investigación

La investigación es no experimental, debido a que no hubo manipulación de los sujetos de estudio y se tomaron los datos de acuerdo a la recolección (Hernández et al., 2014). Asimismo, es de corte transversal debido a que la recopilación de información se realizó en un único momento.

2.2. Técnicas, instrumentos y medios de verificación

2.2.1. Técnica de recolección de datos

Se optó por la técnica de la encuesta para obtener los datos requeridos, la cual permitió recoger la información necesaria para el análisis de las variables del proyecto que fueron compromiso organizacional y desempeño laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron dos cuestionarios, el primero fue de Compromiso organizacional de Meyer y Allen (CCO) para medir el compromiso organizacional y el segundo fue el de Desempeño laboral de Koopmans, para medir el desempeño laboral.

a) Ficha técnica del instrumento de Compromiso organizacional

Nombre del instrumento	Cuestionario de compromiso organizacional CCO
Autor	Meyer, Allen y Smith (1993)
Adaptado por	Figueroa De la Peña, Cesar Augusto (2016)
Duración	15 minutos aproximadamente.
Nro. Ítems	18 items.
Ámbito de aplicación	Su aplicación puede ser individual o colectiva.
Descripción	Permite determinar el tipo de compromiso organizacional que los trabajadores tienen para con su lugar de trabajo.
Estructura	Este test se compone en tres dimensiones: Compromiso afectivo = 6 items Compromiso normativo = 6 items Compromiso de continuidad = 6 items

Interpretación

Las respuestas se promedian para obtener una puntuación general para cada componente del compromiso organizacional, los resultados van de un valor de 1 a 7 según la escala tipo Likert para las respuestas, que se califican de 7 (completamente de acuerdo), 6 (de acuerdo), 5 (levemente de acuerdo), 4 (ni de acuerdo ni en descuerdo), 3 (levemente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo) y 1 (totalmente en desacuerdo), en los ítems negativos las puntuaciones son codificados a la inversa (es decir 1=7, 2=6,…7=1).

Valoración

El instrumento está dividido en tres partes:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 1

Dimensión e ítems de la variable compromiso organizacional

Dimensión	Ítems
Compromiso afectivo	1-6
Compromiso de continuidad	7-12
Compromiso normativo	13-18

Nota. Elaboración en base al cuestionario

b) Ficha técnica del instrumento de Desempeño laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Laboral individual
Autor	Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, de Vet, et al., (2014)
Adaptado por	Geraldo Campos, Luis (2022)
Duración	15 minutos aproximadamente.
Nro. Ítems	14 items.
Ámbito de aplicación	Su aplicación puede ser individual o colectiva.
Estructura	El instrumento evalúa tres dimensiones: Desempeño de la tarea Desempeño contextual Desempeño contraproducente

Interpretación

El cuestionario se califica según la escala de Likert para las respuestas que van de 1 a 5, donde 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre. Los ítems de la dimensión de desempeño contraproducente tienen valor negativo por lo que la calificación va a ser negativa, en este caso se tendrá una graduación invertida, en otras palabras, las respuestas con menor puntaje recibirán los valores más altos.

Valoración

El instrumento está dividido en tres partes:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 2

Dimensión e ítems de la variable desempeño laboral

Dimensión	Ítems
Desempeño en la tarea	1-4
Desempeño contextual	5-10
Desempeño contraproducente	11-14

Nota. Elaboración en base al cuestionario

2.2.3. Confiabilidad y validez de instrumentos

El instrumento de Compromiso Organizacional fue previamente adaptado y validado para su uso en el contexto peruano por Figueroa (2016), basado en la escala original desarrollada por Meyer y Allen en 2014. El análisis psicométrico de este el cuestionario obtuvo un nivel confiable, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.806 que respalda su consistencia interna. Los sub factores de Compromiso Organizacional presentaron las siguientes confiabilidades: Continuidad con 0.746, Afectivo con 0.748 y Normativo con 0.704, siendo todos ellos considerados aceptables.

El instrumento presenta una validez de constructo adecuada, se encontró una correlación directa y altamente significativa entre los ítems del cuestionario y los factores de Compromiso Organizacional, con puntajes que oscilan entre 0.168 y 0.628. El análisis factorial confirmatorio indicó que las cargas factoriales superiores a 0.20 son aceptables.

Adicionalmente, se aplicó el cuestionario de Desempeño Laboral creado por Koopmans et al. (2014) y validado en Perú por Geraldo (2022), mostró evidencia de validez basada en el contenido y de constructo, utilizando el análisis factorial confirmatorio (AFC). El índice de validez de Aiken fue superior a 0.80, y la confiabilidad del instrumento fue alta, con un Alfa de Cronbach global de 0.87. En cuanto a sus dimensiones, el desempeño de tareas alcanzó un coeficiente de 0.88, mientras que tanto el desempeño contextual como el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

contraproducente obtuvieron un valor de 0.87. En consecuencia, el cuestionario de Desempeño Laboral es válido y confiable para la versión peruana (Pizarro, Torres, 2023).

En el presente estudio se determinó la confiabilidad de los dos instrumentos, para ello se llevó a cabo una prueba piloto utilizando una muestra de 10 colaboradores del centro de salud, y se utilizó el programa estadístico SPSS v26 para calcular el valor de Alpha de Cronbach.

Conforme al resultado obtenido de confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional el valor obtenido fue 0.862, lo que indica una confiabilidad de nivel alto.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad de compromiso organizacional

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.862	18

Nota. Elaboración propia

De acuerdo al resultado obtenido del grado de fiabilidad del cuestionario utilizado en el estudio para el desempeño laboral el valor obtenido fue 0.813, lo que indica una confiabilidad de nivel alto.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de desempeño laboral

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.813	14

Nota. Elaboración propia

Igualmente, se realizó el proceso de validación de los instrumentos correspondientes al compromiso organizacional y al desempeño laboral, por medio de la evaluación de juicio

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de dos expertos con grado de magister y doctor, Cada experto realizó un análisis de la claridad, objetividad, suficiencia, consistencia y coherencia, determinando que los instrumentos propuestos son favorables para su aplicación.

2.3. Análisis de variables

Tabla 5

Análisis de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V1: Independiente **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**	"Disposición psicológica que regula la conexión entre los trabajadores y la organización, afectando su intención de continuar siendo parte de la misma". (Meyer y Allen, 1991)	Compromiso afectivo	Relación emocional	1-6
			Relación de vinculación	
		Compromiso de continuidad	Relación de conveniencia	7-12
		Compromiso normativo	Relación de reciprocidad	13-18
V2: Dependiente **DESEMPEÑO LABORAL**	"Acciones o conductas presentadas por los trabajadores que son necesarias para lograr los objetivos de la organización". (Chiavenato, 2000)	Desempeño en la tarea	Cumplimiento de obligaciones	1-4
		Desempeño contextual	Actitud hacia el trabajo	5-10
		Desempeño contraproducente	Comportamiento del trabajador	11-14

Nota. Elaboración propia

2.4. Campo de Verificación

2.4.1. Ubicación espacial

El proyecto de investigación se realizó en el Centro de Salud Mariano Melgar, el cual está ubicado en el distrito de Mariano Melgar, provincia y departamento de Arequipa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.4.2. Ubicación temporal

El proyecto de investigación se desarrolló en el mes de noviembre del 2024.

2.4.3. Unidades de estudio

a) Población

Se considera población a todos los elementos que integran el universo investigado. Por lo tanto, en el presente estudio la población considerada en el estudio estuvo representada por 110 trabajadores (personal de salud, personal técnico y personal administrativo) que laboran en el Centro de Salud Mariano Melgar.

Criterios de inclusión

Se considerarán los siguientes criterios para la inclusión de los participantes:

- Personal nombrado y contratado.
- Personal que se encuentre laborando en el centro de salud por un mínimo de 06 meses.

Criterios de exclusión

A continuación, se enumeran los criterios que determinarán la exclusión de la muestra:

- Personal que se encuentre de vacaciones o con licencia.
- Practicantes
- Internos
- Serums

b) Muestra

La muestra es una fracción de la población. Se calculó una muestra representativa del personal, haciendo uso de la fórmula estadística adecuada:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)e^2 + Z^2pq}$$

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Donde:

N= tamaño de población

Z= nivel de confianza

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= nivel de error esperado

n= tamaño de muestra

El estudio adoptó un nivel de confianza del 95 % con un error muestral tolerable del 0.05.

$$n = \frac{(110)(1.96)(0.5)(0.5)}{(110 - 1)(0.05)2 + (1.96)2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 86$$

La investigación se llevó a cabo con una muestra definitiva de 86 personas que completaron la encuesta.

c) Procedimiento de muestreo

Se aplicó el muestreo aleatorio simple con el propósito de obtener una muestra representativa de la población estudiada.

2.5. Estrategia de recolección de datos

a) Organización

Se realizaron las coordinaciones para realizar el estudio y se solicitó la autorización presentando una solicitud a la directora del Centro de Salud, para realizar el proyecto de investigación en su Institución.

b) Recolección

Se coordinó con los encargados de cada área.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Se explicó al personal del Centro de Salud sobre el propósito de la investigación, la cual es para fines académicos.

Se les informó que la participación en el estudio era voluntaria y se les entregó el consentimiento informado.

Se brindaron las pautas establecidas para guiar el proceso de respuesta a los cuestionarios de recolección de datos.

2.6. Criterios para el manejo estadístico de resultados

Después de realizar la recolección de los datos por medio de los cuestionarios, se realizó la clasificación y se realizó una base de datos de las variables de estudio utilizando el programa MS Excel.

Posteriormente se exportó la información al programa SPSS versión 26, a fin de realizar el análisis de los resultados. Para la obtención de los cuadros descriptivos y las figuras según los objetivos presentados y la estadística inferencial a aplicar al ser un estudio correlacional se hizo uso de la correlación de Pearson, para el contraste de la hipótesis evaluando la significancia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis Descriptivo

Tabla 6

Datos demográficos de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar

Datos demográficos			
		Frecuencia	**Porcentaje**
Edad	20 a 35 años	31	36.0%
	36 a 50 años	26	30.0%
	51 a 65 años	29	34.0%
	Total	86	100.0%
Sexo	Masculino	28	33.0%
	Femenino	58	67.0%
	Total	86	100.0%
Condición laboral	Contratado	29	34.0%
	Nombrado	57	66.0%
	Total	86	100.0%
Antigüedad en la institución	01 a 10 años	27	31.0%
	11 a 20 años	23	27.0%
	21 a 30 años	25	29.0%
	31 a 40 años	11	13.0%
	Total	86	100.0%
Área de trabajo	Personal asistencial	57	66.0%
	Personal técnico	11	13.0%
	Personal administrativo	18	21.0%
	Total	86	100.0%

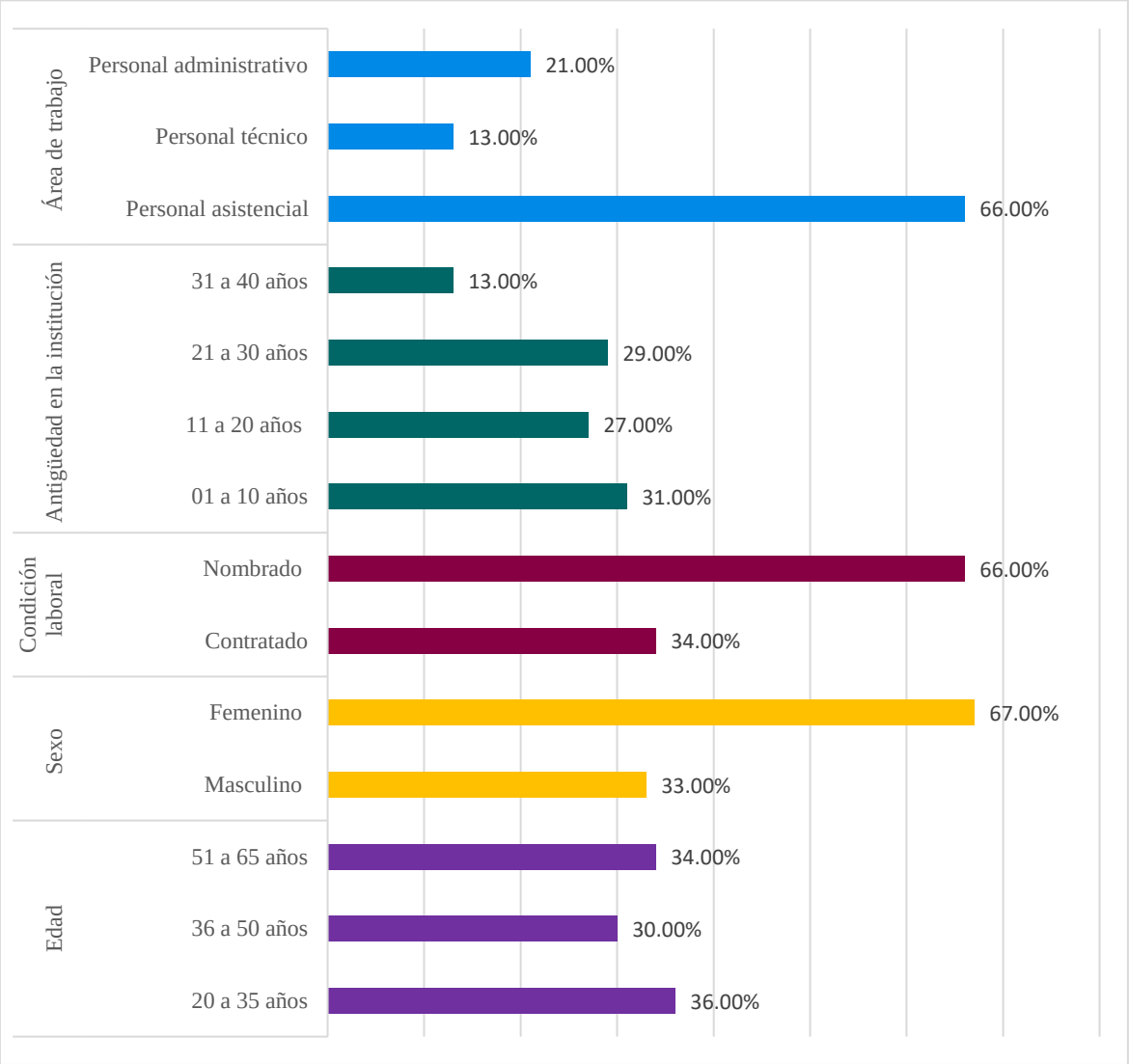
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 1

Datos demográficos de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar



Con respecto a la tabla 6 y figura 1 se muestran los datos demográficos de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar, en cuanto a la edad de los trabajadores, está concentrado mayoritariamente en el rango de 20 a 35 años, que representa el 36%; le sigue el grupo de 51 a 65 años, que representa el 34% y en menor porcentaje el grupo de 36 a 50 años con el 30%. Esta distribución sugiere una fuerza laboral predominantemente de personas jóvenes y personas adultas próximas a la jubilación, lo que podría representar experiencia consolidada dentro de la institución.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Con respecto al sexo de los trabajadores, los resultados muestran que en su mayoría son mujeres con el 67% y en menor número son varones con el 33%. Este panorama refleja una mayor representación femenina dentro de la institución.

En cuanto a la modalidad de vínculo laboral de los trabajadores, está concentrado mayoritariamente en la condición de nombrado con el 66% y en menor porcentaje la condición de contratados que representa el 34%. Esta distribución sugiere la implicancia de una estabilidad laboral de los trabajadores.

En términos de antigüedad laborando en el centro de salud, los resultados muestran que el 31% representa el rango de 1 a 10 años, el 29% representa el grupo etario de 21 a 30 años, el 27% está el grupo etario de 11 a 20 años y en menor porcentaje el rango de 31 a 40 años con el 13%. Estos resultados demuestran un perfil diverso en cuanto al tiempo laborando mostrando conocimiento del puesto de trabajo y de los procesos que se presentan.

Con respecto al área de trabajo de los trabajadores, tenemos que el personal asistencial representa el mayor porcentaje con 66%, seguido del personal administrativo con 21% y en menor porcentaje el personal técnico con 13%. Se evidencia la representación mayoritaria de profesionales del sector salud.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.1.1. Análisis de la Variable Compromiso Organizacional

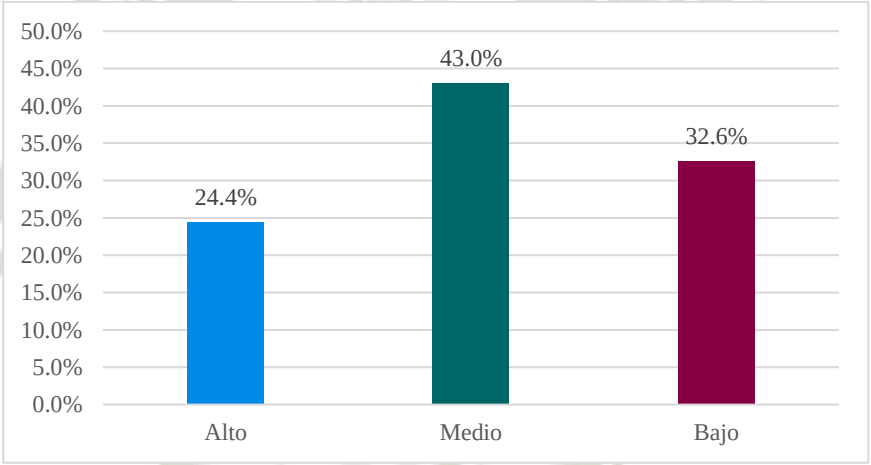
Tabla 7

Niveles de Compromiso Organizacional

Niveles de Compromiso Organizacional		
	N	%
Alto	21	24.4%
Medio	37	43.0%
Bajo	28	32.6%
Total	86	100.0%

Figura 2

Niveles de Compromiso Organizacional



En base a la tabla 7 y figura 2 se muestran los niveles de compromiso organizacional de los colaboradores del Centro de Salud Mariano Melgar, los resultados muestran que el 24.4% presenta un compromiso organizacional alto, el 43% presenta un nivel medio y el 32.6% presenta un nivel bajo.

Los datos obtenidos muestran que la mayoría de los participantes reflejan niveles de compromiso organizacional entre alto y medio, lo que podría atribuirse a diversos factores que se presentan dentro de la organización que están favoreciendo la determinación del colaborador con los valores y objetivos de la organización, lo que incrementa su sentido de pertenencia y lealtad institucional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Por otro lado, el compromiso en un nivel bajo puede reflejar una percepción que no está siendo favorable de las condiciones laborales. Es posible que en estos casos existan factores limitantes que generan un desapego hacia la organización, y que no propician una vinculación emocional intensa.

En tal sentido, la presencia predominante de niveles alto y medio sugiere que la institución ha establecido bases adecuadas para fomentar la vinculación de sus colaboradores, aunque persisten áreas de mejora para consolidar un compromiso organizacional plenamente alineado con los objetivos estratégicos institucionales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

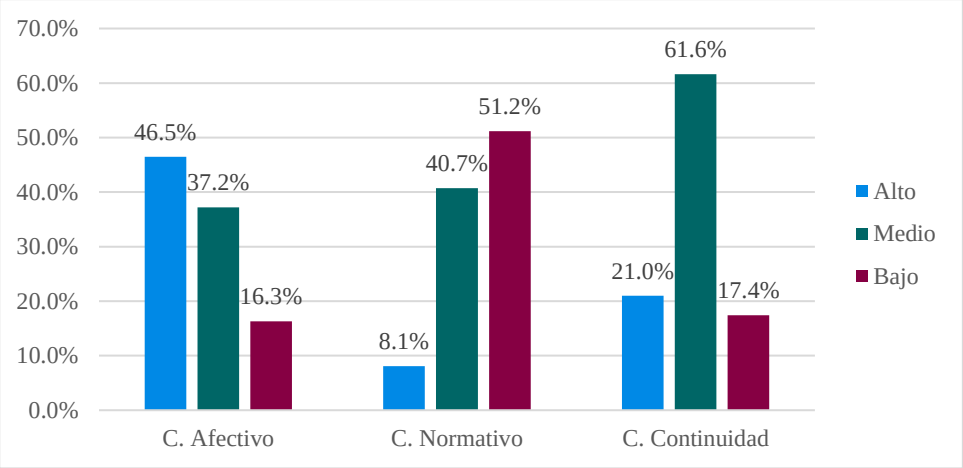
Tabla 8

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Dimensiones del Compromiso Organizacional						
	Compromiso Afectivo		Compromiso Normativo		Compromiso de Continuidad	
	N	%	N	%	N	%
Alto	40	46.5%	7	08.1%	18	21.0%
Medio	32	37.2%	35	40.7%	53	61.6%
Bajo	14	16.3%	44	51.2%	15	17.4%
Total	86	100.0%	86	100.0%	86	100.0%

Figura 3

Dimensiones del Compromiso Organizacional



Con respecto a la tabla 8 y figura 3 los resultados evidencian que los niveles de las tres dimensiones que conforman el compromiso organizacional: afectivo, normativo y de continuidad.

Se determinó que en la dimensión compromiso afectivo el 46.5% es de nivel alto, el 37.2% es de nivel medio y el 16.3% corresponde al nivel bajo. En cuanto a la dimensión compromiso normativo se obtuvo que el 8.1% es de nivel alto, el 40.7% es de nivel medio y 51.2% es de nivel bajo. En cuanto a la dimensión compromiso de continuidad los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

resultados muestran que el 21% es de nivel alto, el 61.6% es de nivel medio y 17.4% de nivel bajo.

Los datos reflejan que en la dimensión correspondiente al compromiso afectivo la mayoría de colaboradores presenta niveles altos y medios, esto refleja el grado de apego, identificación y sentimientos de pertenencia de los colaboradores hacia la institución, esta dimensión se ve fortalecida cuando existen vínculos positivos con los compañeros de trabajo, relaciones interpersonales saludables.

En la dimensión de compromiso normativo se presenta una alta incidencia de colaboradores que presentan niveles bajos y medios, esto se puede deber a que los colaboradores pueden reconocer cierta obligación moral de permanecer en la institución, pero no representa su principal motivación para su permanencia, este nivel puede deberse a una menor identificación con los valores institucionales o a una cultura organizacional menos cohesionada.

En el componente referido al compromiso de continuidad la mayoría de colaboradores presenta niveles medios, este resultado representaría que los colaboradores reconocen ciertos costos de salir de su empleo actual, pero no los perciben como determinantes, esto puede estar asociado a un mercado laboral más competitivo, oportunidades externas viables, si bien son aceptables, no generan una fuerte dependencia organizacional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.1.2. Análisis de la Variable Desempeño Laboral

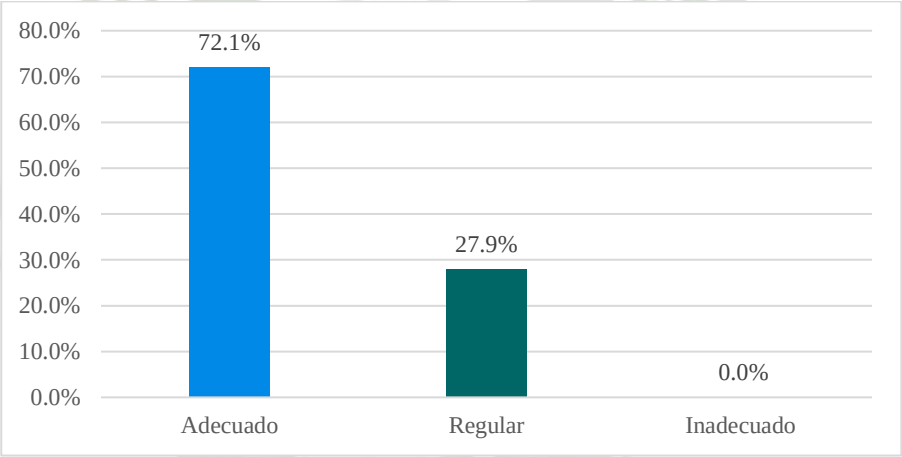
Tabla 9

Niveles de Desempeño Laboral

	Niveles de Desempeño Laboral	
	N	%
Adecuado	62	72.1%
Regular	24	27.9%
Bajo	00	0.0%
Total	86	100.0%

Figura 4

Niveles de Desempeño Laboral



Se muestran en la tabla 9 y figura 4 los resultados obtenidos en cuanto a los niveles del desempeño laboral, se aprecia que los colaboradores presentan un 72.1% de nivel adecuado, el 27.9% un nivel regular y no se presentan colaboradores con nivel inadecuado de desempeño laboral.

Debido a estos resultados, se puede concluir que los colaboradores están alcanzando los objetivos establecidos por la institución, los colaboradores cumplen con los requerimientos del puesto y mantienen estándares de productividad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

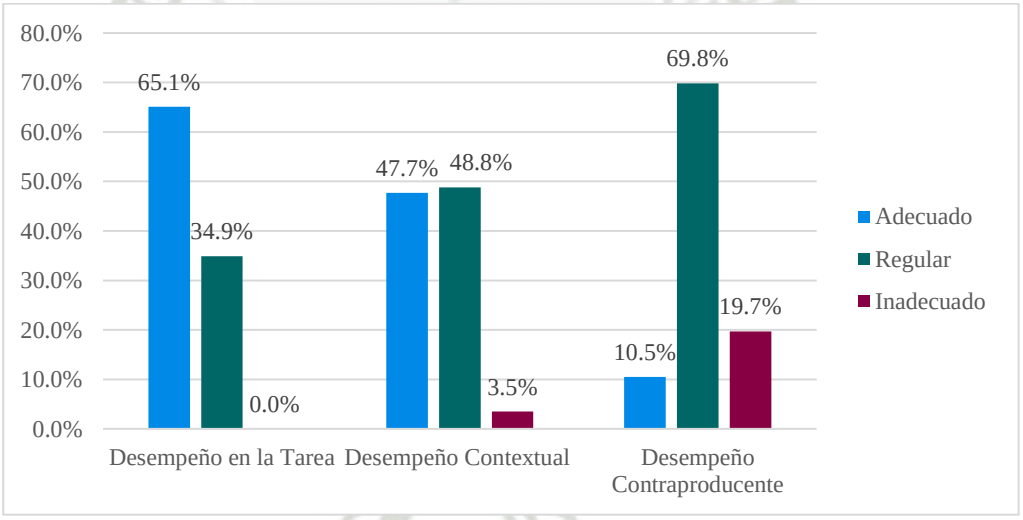
Tabla 10

Dimensiones del Desempeño Laboral

Dimensiones del Desempeño Laboral						
	Desempeño en la Tarea		Desempeño Contextual		Desempeño Contraproducente	
	N	%	N	%	N	%
Adecuado	56	65.1%	41	47.7%	9	10.5%
Regular	30	34.9%	42	48.8%	60	69.8%
Inadecuado	0	0.0%	3	3.5%	17	19.7%
Total	86	100.0%	86	100.0%	86	100.0%

Figura 5

Dimensiones del Desempeño Laboral



Se observa en la tabla 10 y figura 5 la categorización de los niveles en las distintas dimensiones del desempeño laboral: desempeño en la tarea, contextual y contraproducente.

Se determinó que en la dimensión desempeño en la tarea el 65.1% es de nivel adecuado, el 34.9% es de nivel regular y no se presentan casos de nivel inadecuado. Esto sugiere que los colaboradores en su mayoría cumplen con los objetivos asignados del puesto y demuestran dominio técnico de sus funciones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En cuanto a la dimensión desempeño contextual se obtuvo que el 47.7% es de nivel adecuado, el 48.8% es de nivel regular y 3.5% es de nivel inadecuado. Se puede apreciar que los colaboradores en su mayoría contribuyen positivamente al clima laboral adecuado, colabora de manera activa con sus compañeros y se adapta bien a los cambios organizacionales.

En cuanto a la dimensión desempeño contraproducente los resultados muestran que el 10.5% es de nivel adecuado, el 69.8% es de nivel regular y 19.7% de nivel inadecuado. Se evidencia que los colaboradores en su mayoría presentan un nivel medio por lo que se debería a temas de ausentismo, presencia de conflictos y desmotivación personal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.1.3. Análisis de la relación entre las dimensiones de Compromiso Organizacional con el Desempeño Laboral

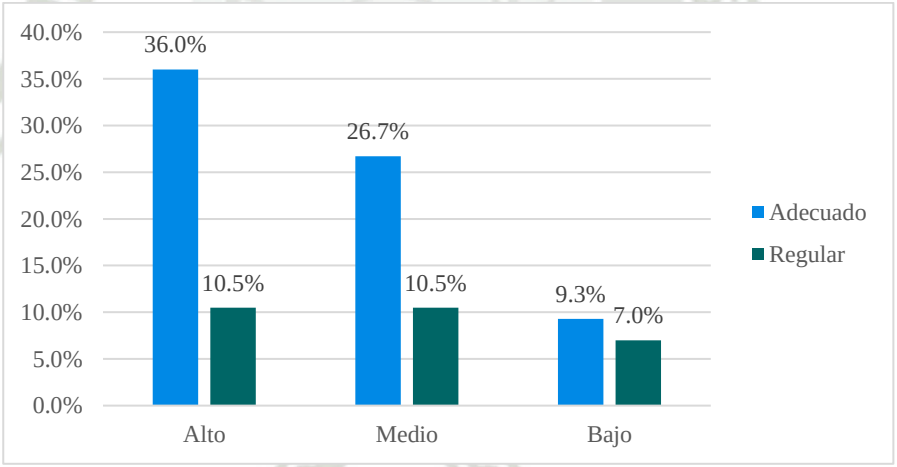
Tabla 11

Relación entre la dimensión de Compromiso Afectivo y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral					
		Adecuado		Regular		Total	
		N	%	N	%	N	%
Compromiso Afectivo	Alto	31	36.0%	9	10.5%	40	46.5%
	Medio	23	26.7%	9	10.5%	32	37.2%
	Bajo	8	9.3%	6	7.0%	14	16.3%
Total		62	72.1%	24	27.9%	86	100.0%

Figura 6

Relación entre la dimensión de Compromiso Afectivo y Desempeño Laboral



En base a la tabla 11 y la figura 6 donde exponen el grado de relación existente entre la dimensión de compromiso afectivo y la variable desempeño laboral, los colaboradores con compromiso afectivo alto presentan el 36% en el nivel alto y 10.5% en el nivel regular de desempeño laboral. Quienes presentan compromiso afectivo medio presentan el 26.7% en nivel adecuado y 10.5% en el nivel regular de desempeño laboral. En el caso de los colaboradores con compromiso afectivo bajo se presentan el 9.3% en el nivel adecuado y 7% en el nivel regular de desempeño laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

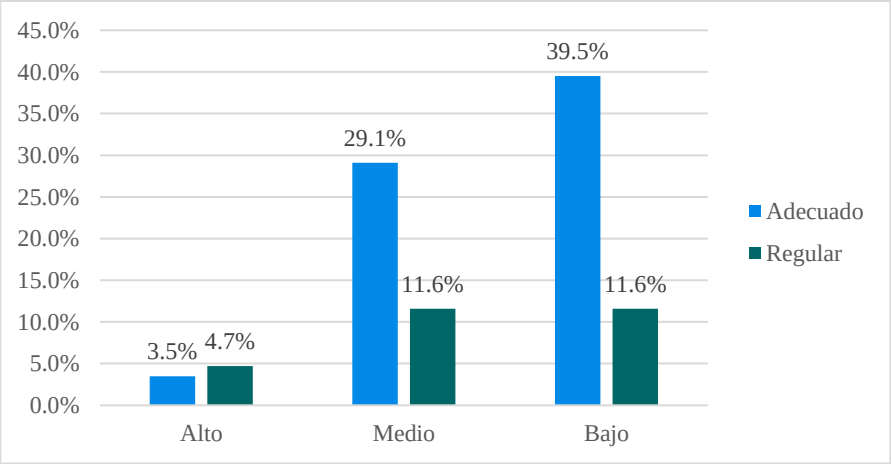
Tabla 12

Relación de la dimensión de Compromiso Normativo y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral					
		Adecuado		Regular		Total	
		N	%	N	%	N	%
Compromiso Normativo	Alto	3	3.5%	4	4.7%	7	8.1%
	Medio	25	29.1%	10	11.6%	35	40.7%
	Bajo	34	39.5%	10	11.6%	44	51.2%
Total		62	72.1%	24	27.9%	86	100.0%

Figura 7

Relación de la dimensión de Compromiso Normativo y Desempeño Laboral



De acuerdo a la tabla 12 y figura 7, los resultados reflejan que la vinculación estadística entre la dimensión compromiso normativo y el desempeño laboral, los colaboradores con compromiso normativo alto presentan 3.5% en el nivel adecuado y 4.7% en el nivel regular de desempeño laboral. En el personal participante con compromiso normativo medio presentan un 29.1% en el nivel adecuado y 11.6% en el nivel regular de desempeño laboral. En los miembros del equipo que presentan compromiso normativo bajo, el 39.5% presentan el nivel adecuado y el 11.6% en el nivel regular de desempeño laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

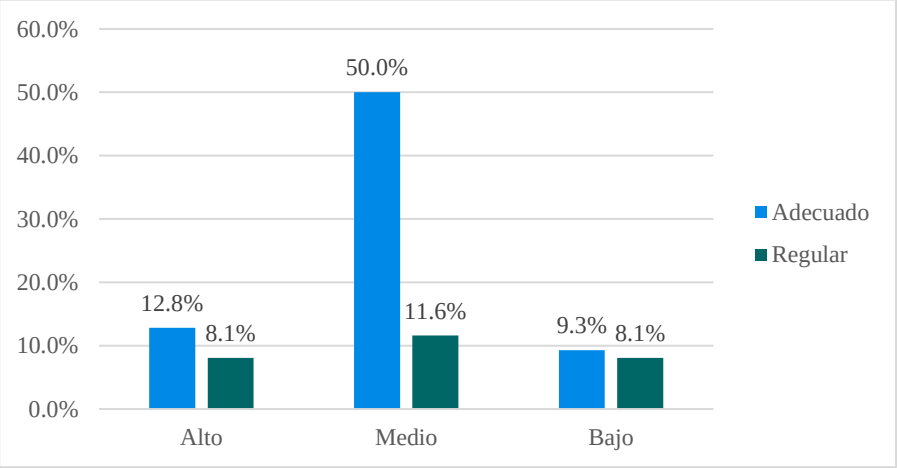
Tabla 13

Relación entre la dimensión de Compromiso de Continuidad y el Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral					
		Adecuado		Regular		Total	
		N	%	N	%	N	%
Compromiso de Continuidad	Alto	11	12.8%	7	8.1%	18	20.9%
	Medio	43	50.0%	10	11.6%	53	61.6%
	Bajo	8	9.3%	7	8.1%	15	17.4%
Total		62	72.1%	24	27.9%	86	100.0%

Figura 8

Relación entre la dimensión de Compromiso de Continuidad y el Desempeño Laboral



Se muestra en la tabla 13 y figura 8 la vinculación estadística entre el compromiso de continuidad y la variable desempeño laboral, los colaboradores con compromiso de continuidad alto presentan 12.8% en el nivel adecuado y 8.1% en el nivel regular de desempeño laboral. En los colaboradores con compromiso de continuidad medio presentan un 50% en el nivel adecuado y 11.6% en el nivel regular de desempeño laboral. En los empleados evaluados que presentan compromiso de continuidad bajo, el 9.3% presentan el nivel adecuado y el 8.1% en el nivel regular de desempeño laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.2. Análisis Inferencial

3.2.1. Prueba de Normalidad

Tabla 14

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	.081	86	.200
Desempeño laboral	.115	86	.007

De acuerdo con la tabla 14, la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables de estudio evidenció valores de significancia mayores a 0.05, lo cual permite concluir que tanto el compromiso organizacional como el desempeño laboral presentan una distribución normal.

En vista que las distribuciones son normales, se utilizará la correlación de Pearson, que requiere un supuesto de normalidad y es adecuada para datos paramétricos, para someter a contraste estadístico la hipótesis investigativa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.2.2. Correlación entre las variables Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral

Tabla 15

Correlación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral

		Desempeño laboral
Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación Pearson	.434
	Sig. (bilateral)	.000
	N	86

En la tabla 15 se muestra la comprobación de la hipótesis, a partir de los resultados obtenidos, se identificó un valor de significancia bilateral igual a 0.000, respaldando la hipótesis que establece una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud Mariano Melgar.

Se obtuvo también un valor de r = 0.434 en la correlación de Pearson entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral, evidenciando una asociación positiva moderada. Este hallazgo sugiere que un mayor nivel de compromiso organizacional se relaciona con un mejor desempeño de los colaboradores.

Esta relación evidencia que el grado de vinculación emocional que el colaborador desarrolla con la institución influye de manera significativa en el cumplimiento de sus responsabilidades, productividad y calidad del trabajo realizado. El carácter moderado de la correlación sugiere que el compromiso organizacional, si bien no es el único determinante del desempeño laboral, si representa un componente relevante en su mejora. Este resultado pone de manifiesto la influencia significativa del compromiso organizacional en los resultados institucionales como recurso para el desempeño laboral y justifica la implementación de prácticas orientadas a consolidar vínculos sólidos y sostenibles entre el colaborador y la institución.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.2.3. Correlación entre las dimensiones de Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral

Tabla 16

Correlación entre la dimensión Compromiso Afectivo y Desempeño Laboral

		Desempeño laboral
Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación Pearson	.393
	Sig. (bilateral)	.000
	N	86

En la tabla 16 muestra los resultados de la correlación Pearson se ha observado un valor de r = 0.393 en la correlación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, lo cual revela una asociación positiva moderada.

El valor moderado de la correlación sugiere que, si bien existen múltiples factores que determinan el desempeño, la dimensión del compromiso afectivo muestra una influencia relevante sobre este. En este sentido, una cultura organizacional que promueva la confianza, el reconocimiento, la participación y el sentido de propósito puede fortalecer esta dimensión y, con ello, potenciar el rendimiento laboral de manera sostenida en la organización. En este sentido, una cultura organizacional que promueva la confianza, el reconocimiento, la participación y el sentido de propósito puede fortalecer esta dimensión y, con ello, potenciar el rendimiento laboral de manera sostenida.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 17

Correlación entre la dimensión Compromiso Normativo y Desempeño Laboral

		Desempeño laboral
Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación Pearson	-.270
	Sig. (bilateral)	.012
	N	86

Según los datos mostrados en la tabla 17, se identificó una correlación negativa de baja magnitud entre la dimensión compromiso normativo y el desempeño laboral ($r = -0.270$; $p = 0.12$). Esta relación indica que, en cierta medida, un incremento en el compromiso normativo podría estar relacionado con una leve reducción del desempeño laboral

Estos resultados podrían deberse por la naturaleza de la dimensión compromiso normativo, la cual se fundamenta en un sentido de obligación moral, y no está relacionada con la conexión emocional. Es posible que los colaboradores que permanecen en la organización debido a un sentido de responsabilidad o lealtad moral o normativas no estén necesariamente motivados a rendir por encima de lo esperado, lo cual puede influir en su desempeño. Además, la dimensión compromiso normativo podría estar asociado a actitudes de conformidad o complacencia, más que a una disposición proactiva hacia el logro de objetivos. De este modo, el compromiso normativo, en ausencia de otros tipos de compromiso (como el afectivo), podría no ser suficiente para impulsar altos niveles de rendimiento. En este sentido, la organización debe reforzar el sentido de pertenencia ética y valores institucionales como mecanismo para potenciar el rendimiento colectivo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 18

Correlación entre la dimensión Compromiso de Continuidad y Desempeño Laboral

		Desempeño laboral
Compromiso de Continuidad	Coeficiente de correlación Pearson	.151
	Sig. (bilateral)	.006
	N	86

De acuerdo en la tabla 18 se reporta una correlación positiva de baja magnitud entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral, con un coeficiente de r = 0.151 y un valor p de 0.06. Este resultado sugiere una asociación directa, pero poco significativa entre ambas variables.

Este hallazgo muestra que los colaboradores perciben que necesitan mantenerse en la institución debido a los altos costos o pérdidas percibidas al abandonar la organización, ya sea en temas económicos, personales o de desarrollo profesional y estos tienden a mostrar un leve aumento en su desempeño laboral. En tal sentido se puede sugerir que los colaboradores pueden mantener un nivel aceptable de desempeño laboral enfocado en el cumplimiento necesario para conservar su empleo, pero no necesariamente muestran comportamientos de alto rendimiento o proactividad. Esto resalta la importancia de promover dimensiones de compromiso más vinculadas con el afecto y la identificación, en lugar de basar la permanencia únicamente en razones instrumentales o de costo-beneficio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.3. Discusión

En la presente investigación se buscó determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa 2024. Del análisis descriptivo se obtuvo que el 24.4% de los colaboradores presenta un compromiso organizacional alto, el 43% un compromiso organizacional medio y 32.6% de compromiso organizacional bajo, en el caso de la variable desempeño laboral se clasifica mayoritariamente como adecuado en 72.1% y regular en 27.9%. De acuerdo con el análisis de correlación de Pearson, se identificó una correlación positiva moderada (r = 0.434) entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, el análisis arrojó un nivel de significancia de 0.000, lo cual confirma que la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral es estadísticamente significativa. Esto respalda la hipótesis formulada en la investigación respecto a los colaboradores del Centro de Salud Mariano Melgar.

Estos hallazgos coinciden con los de Condor (2022) quien identificó una correlación moderada y estadísticamente significativa (r = 0.575) entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud. Así también, se concuerda con Samaniego (2023) quien utilizando la correlación de variables encontró coeficientes de Rho=0.535 y Rho=0.489, y llegó a la conclusión que ambas variables mantienen una relación positiva moderada, lo cual indica que, al mejorar el compromiso organizacional, es probable que también se incremente el desempeño laboral del personal de salud.

De manera similar, en el estudio de Pizarro y Torres (2023) siendo poblaciones similares a las estudiadas en el presente estudio, se confirmó que existe una relación significativa, de carácter positivo y directo, entre el desempeño laboral y el compromiso organizacional (rho = 0.536; $p < 0.05$), según los resultados del análisis estadístico.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Por otro lado, Núñez (2022) mediante la prueba de Pearson obtuvo que los resultados reflejan que, a mayor compromiso organizacional, mejor es el desempeño laboral del trabajador de salud en el área de enfermería, lo que confirma una relación directa y estadísticamente significativa entre ambas.

En línea con lo propuesto, se determinó la relación de la influencia de las distintas dimensiones del compromiso organizacional sobre el rendimiento en el trabajo. En cuanto a la dimensión de compromiso afectivo los resultados de la correlación mostraron un valor de r=393, revelando una correlación positiva moderada entre ambas variables. En cuanto a los resultados del análisis de correlación entre la dimensión de compromiso normativo y el desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de r = -0.270 con un valor de significancia p = 0.12, en base a ello la correlación es negativa y de baja intensidad sugiere que, a medida que aumenta el compromiso normativo, el nivel de desempeño laboral tiende a disminuir levemente. Por otro lado, en lo que respecta a la dimensión compromiso de continuidad, se halló una correlación positiva también de baja magnitud, con un valor de r = 0.151 y p = 0.06, este resultado evidencia una correlación positiva baja; sin embargo, su intensidad es débil. Estos datos sugieren que la dimensión compromiso afectivo fue la que alcanzó un mayor grado de significancia entre los participantes, esto indicaría que los colaboradores presentan una identificación con la institución asociado con conductas laborales positivas, cumplimiento eficiente de responsabilidades y la disposición a colaborar más allá de lo exigido.

Estos datos avalan lo planteado en la investigación de Tello (2021) en la cual se identificó un nivel de correlación moderado entre la dimensión de compromiso afectivo y el desempeño laboral, en contraste con una relación de menor intensidad entre el compromiso de continuidad y el desempeño.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Del mismo modo que lo evidenció Bernal (2021) quien encontró que el compromiso afectivo logró alcanzar un promedio de 68% a diferencia de la dimensión de compromiso de continuidad con 43% y compromiso normativo con 47%. Igualmente, Pizarro y Torres (2023) analizaron el vínculo correlacional establecido con el compromiso afectivo mostrando un valor moderado, en normativo obtuvo valor moderado y de continuidad obtuvo valor moderado con el desempeño laboral.

En consecuencia, esta investigación confirma lo señalado en trabajos anteriores, donde se ha identificado una asociación positiva y moderada entre el compromiso organizacional y el nivel de desempeño laboral, como la teoría desarrollada por Meyer y Allen (1991) donde sostienen que su modelo de tres dimensiones entrelaza la conexión emocional, la conexión moral y el sentido de obligación de los colaboradores con su organización, y funciona como una base desde la cual pueden desarrollarse otras conductas laborales productivas. Este marco teórico refuerza la interpretación de los hallazgos actuales.

Se evidencia que la dimensión afectiva del compromiso organizacional actúa como un factor relevante que incide significativamente en el desempeño laboral, aun cuando su correlación sea de magnitud moderada. En este sentido, los datos del presente estudio refuerzan la idea de que el componente emocional del compromiso no solo mejora la actitud del trabajador, sino que también impacta directamente en su productividad. Este hallazgo reafirma la utilidad de adoptar una visión comprensiva y sistémica para promover el compromiso organizacional de manera efectiva, donde se promuevan tanto las dimensiones continuidad y normativa que favorezcan el rendimiento laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la existencia de una relación positiva moderada r=0.434 entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar, esto sugiere que los trabajadores que se sienten comprometidos tienden a desempeñarse mejor en sus funciones, será necesario fortalecer los vínculos afectivos y normativos dentro de la institución para optimizar el rendimiento laboral.

Segunda: Se determinó que los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar experimentan niveles de compromiso organizacional mayoritariamente medio, esto sugiere que la organización ha establecido bases adecuadas para fomentar la vinculación de sus colaboradores, aunque persisten áreas de mejora para consolidar un compromiso organizacional plenamente alineado con los objetivos estratégicos institucionales.

Tercera: Se determinó que los trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar experimentan desempeño laboral predominantemente adecuado, siendo la dimensión de desempeño en la tarea la de mayor influencia en el desempeño específico de sus funciones, lo que sugiere que los colaboradores demuestran eficiencia, responsabilidad y cumplimiento de los objetivos, esto puede estar influenciado por factores organizacionales como motivación, autonomía o condiciones laborales.

Cuarta: Se determinó dentro del estudio de las dimensiones del compromiso organizacional, que el compromiso afectivo destacó por mantener una relación positiva de intensidad moderada con el desempeño laboral con un r = 0.393, esto indica que los colaboradores presentan un fuerte vínculo emocional con la institución, lo que sugiere una identificación positiva con sus valores, misión y objetivos. La implementación de estrategias enfocadas en favorecer las dimensiones del compromiso permitirá a los colaboradores fortalecer su relación con la organización que redundará en mayor eficiencia y desempeño.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

SUGERENCIAS

Primera: Es pertinente proponer a la institución desarrollar un programa integral de mejora que promuevan una cultura de pertenencia y alineación con los objetivos institucionales, a fin de fomentar el compromiso con la organización como componente esencial para lograr un alto desempeño laboral.

Segunda: Se sugiere a la institución promover los programas de reconocimiento, comunicación interna, liderazgo transformacional, que actúen como elementos complementarios que contribuyan a mejorar la relación de pertenencia y responsabilidad del personal del Centro de Salud hacia la organización. Así también, desarrollar un diagnostico profundo sobre las áreas con mayores deficiencias a fin de implementar estrategias para mejorar las debilidades.

Tercera: Se sugiere al Área de Recursos Humanos desarrollar evaluaciones de desempeño continúas acompañadas de programas de capacitación, motivación laboral, retroalimentación, elementos que tienden a mejorar la influencia positiva que ejercen la motivación y la satisfacción del equipo humano sobre el cumplimiento efectivo de sus funciones.

Cuarta: Se plantea como recomendación a la institución fortalezca las políticas de bienestar por medio de programas de socialización, reconocimiento y recompensas dirigido a quienes laboran en el Centro de Salud, con el fin de incrementar la motivación de los colaboradores y reforzar el efecto de pertenencia a la organización y así brindar mayor calidad en el cumplimiento de sus funciones, fortaleciendo el desempeño de los trabajadores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS

Aldana, E., Tafur, J., Leal, M. (2017) Compromiso Organizacional como dinámica en las instituciones del Sector Salud en Barranquilla. https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/18391113.html

Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Arias, R., (2024) Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Policlínico Parroquial en San Juan de Lurigancho, 2024. [Tesis de Maestría Universidad Norbert Wiener] https://hdl.handle.net/20.500.13053/11024

Balderas E. (2011). Comportamiento organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la clínica ISSSTE de Rioverde, S.L.P. https://revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/view/63

Bernal, I., Ruíz, L., Pastrana, J. (2021) Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante COVID-19. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600194

Bolzan, C. (2018). Valores personales, valores organizacionales y medio ambiente: una revisión teórica. Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle, 7(2), 75. https://doi.org/10.18316/desenv.v7i2.4415

Buitrón, K. (2020) *Compromiso organizacional y satisfacción laboral, en un grupo de docentes de una universidad del sector educativo en Lima.* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martin de Porres] https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6962

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Chiang, M.; Martin, M. y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Bibliotecas Comillas. Universidad Pontifica Comillas. Madrid. ISBN: 978-84-8468-305-6

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF. Thomson

Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos. Octava edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato I. (2017) Administración de recursos humanos. Decima ed. México, D.F.: McGraw Hill.

Condor, Y., (2022) Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de salud en un hospital público de Lima, 2021. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo] https://hdl.handle.net/20.500.12692/84235

Dávila, A. (2023) *Compromiso organizacional y desempeño laboral en colaboradores del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú, Lima-2023*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137768?show=full

Escobedo, C., Quiñones, M. (2020) *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019.* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú] https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Faria, F. (1995). Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral. México. Noriega Editores.

Figueroa, C. (2016) *Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la región de la Libertad.* [Tesis de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/263

Fuentes, C., López, D., Moya, F. (2020) Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf

Frías, Pamela (2014) Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. [Tesis de maestría Universidad de Chile] http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1Geraldo, L. (2022) Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. Revista de investigación de Psicología Vol. 25 - N.º 1 - 2022, pp. 63 – 82 DOI: 10.15381/rinvp.v25i1.21920

Hernández-Gracia, T., Duana, D., Martínez, E., y Meriño, V. (2024). Compromiso organizacional en trabajadores de instituciones públicas mexicanas. Revista de Ciencias Sociales, XXX (Número Especial 10), 567-579. https://doi.org/10.31876/rcs.v30i

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: McGRAW-HILL.

Hernández, R., Fernández, R., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGrawHill.

Klingner, E. y Nalbandian, J. (2002). Administración del Personal en el Sector Público. México. ELIAC

Koopmans, L. (2015). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales : The Case of the Journal of Work and Organizational Psychology Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales : The Case of the. Journal of Work and Organizational Psychology, 35(1), 195-205.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=29afb6fc-43e2-46ca-9f9c-7100a1b72b22%40sessionmgr103

Kruse, K., (2013)): How do you measure engagement. *Revista Forbes.* https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/#6b43cdf64014

León, D. (2021) *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud, Jaén.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69952

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. Dunnette, Handbook of Industrial and Organizational Psychology (págs. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally College Publishing Co.

Méndez, J. (2000). Evaluación del desempeño y servicio civil de carrera en la administración pública y los organismos Electorales. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca de Lerdo, México.

Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, (1)1, 61-98.

MINSA. (2018). Lineamientos de Política de Recursos Humanos en Salud. 2018 diciembre.

MINSA. (2019) Análisis de Situación de Salud del Perú, 2019

Nava, M., Ramos, P., Garcia, F. (2021) Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, vol. 10, núm. 29, 2021. https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/html/

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Núñez, L., (2022) Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil. [Tesis de Maestría Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19168

Omar, A. (2010). Comportamientos extra papel: de la colaboración a la transgresión. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 2(8), 32–53.

Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. Research in Organizational Behavior, 12, 43–72.

Organización Mundial de la Salud. (2024) Personal sanitario, https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab_1

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, 16(3), 493–505

Pincay, M., Gonzales, G. (2023) Relación entre la Motivación, el Compromiso y el Desempeño Laboral en el personal del área de enfermería de un Hospital Público. [Tesis de Maestría Escuela Superior Politécnica del Litoral- Ecuador] http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/65610

Pizarro, D., Torres, J. (2023) *Desempeño laboral y compromiso organizacional en trabajadores sociales de un Hospital del Sector Público.* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola] https://repositorio.usil.edu.pe/items/2acea74e-1b36-4699-9dcc-b5fea5938f82

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. 7ma. Edición. México. Prentice Hall.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.ra ed.). Ciudad de México, México. Prentice Hall.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. Academy of Management Journal, 38(2), 555–572.

Robles, A., Romero, P. (2024) El compromiso organizacional de la generación millennial y la generación Z en la cooperativa de ahorro y crédito Credi Ya Ltda. [Tesis de Licenciatura Universidad Técnica de Cotopaxi Ecuador]

Samaniego, F., (2023) Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un hospital público en Chachapoyas. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]
https://hdl.handle.net/20.500.12692/81309

Sorenson, S., (2013): Engaging Employees After the Honeymoon Period.
http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployees-honeymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication

Tena, F. y Villanueva, G. (2010). Valoración del desempeño docente y presencia del burnout en maestros de educación superior. Diálogos de Saberes: Investigación y educación, 21(20), 65-80

Tello, E., (2021) Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]
https://hdl.handle.net/20.500.12692/57935

Ticahuanca, F., Mamani, B. (2021) Un acercamiento teórico del desempeño laboral. Revista de Investigación Valor Agregado 2021: 8(1),86 -98
DOI: https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633

Valderrama, M. (2023) *Compromiso organizacional en el desempeño laboral del tecnólogo médico en un establecimiento de salud privado, Arequipa-2023.* [Tesis de Maestría,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121478

Vidal, J. (2022) Compromiso Organizacional de Grupos Etarios y su influencia en el desempeño laboral. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2487

Vroom, V. (1964). Work and motivation. New York. Wiley & Sons.

Zaraket, W. (2018). La influencia del compromiso organizacional en la construcción de marca organizacional. International Journal of Economics, Commerce and Management, 6(2), pp. 399- 416.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento de compromiso organizacional

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones:

Se presentará una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Lea detenidamente cada enunciado y marque una sola alternativa con un (X) en la casilla correspondiente. Es fundamental que conteste con total honestidad ya que de ello depende el éxito de la presente investigación.

La escala es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Levemente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Levemente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Nº	items	1	2	3	4	5	6	7
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2	En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran míos.							
3	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4	No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5	No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.							
11	Si no hubiera invertido tanto de mi en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.							
13	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16	La organización donde trabajo merece mi lealtad							
17	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18	Siento que le debo mucho a esta organización.							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 2

Instrumento de desempeño laboral

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones:

Se presentará una serie de ítems para que sean respondidos. Lea detenidamente cada enunciado y marque una sola alternativa con una X en la casilla correspondiente. Es fundamental que conteste con total honestidad ya que ello depende el éxito de la investigación presente.

Nota: para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde (1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre).

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

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente					
4	He gestionado bien mi tiempo					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizado los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
11	He empeorado los problemas del trabajo					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Anexo 3

Validación juicio de expertos instrumento Compromiso Organizacional

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto : Javier Chavez Cavero Egusquiza

1.2 Especialidad/ grado académico : Administración/ Doctor

1.3 Cargo e institución donde labora : Universidad Católica Santa María (Unidad de Post grado)

1.4 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario de Compromiso Organizacional

1.5 Autor del Instrumento : Meyer & Allen (1993)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					X
Actualidad	Esta de acuerdo a los avances de las teorías relacionadas al Compromiso organizacional.					X
Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de items presentados en el instrumento.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
Metodología	Responde a la finalidad de la investigación.					X
Pertinencia	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

III. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

3.1 Opinión de Aplicabilidad: FAVORABLE (X)

DEBE MEJORAR ( )

NO FAVORABLE ( )

3.2 Observaciones: Está de acuerdo al formato establecido y es favorable para ser aplicado y obtener respuestas a las interrogantes del tema de estudio

Arequipa, 13 de setiembre del 2024

Dr. Javier Chavez Cavero Egusquiza

DNI 09802152

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos

En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto : **Mg. Abg. Renato Paredes Velazco**

1.2 Especialidad/ grado académico : **Abogado, Magister en Derecho de la Empresa**

1.3 Cargo e institución donde labora : **Gerente Municipal de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero**

1.4 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario de Compromiso Organizacional

1.5 Autor del Instrumento : Meyer & Allen (1993)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					X
Actualidad	Esta de acuerdo a los avances de las teorías relacionadas al Compromiso organizacional.					X
Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
Metodología	Responde a la finalidad de la investigación.					X
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

III. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

3.1 Opinión de Aplicabilidad: FAVORABLE (X)

DEBE MEJORAR ( )

NO FAVORABLE ( )

3.2 Observaciones: Ninguna

Arequipa, 13 de setiembre del 2024

Mg. Abg. Renato Paredes Velazco

DNI: 42751216

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Anexo 4

Validación juicio de expertos instrumento Desempeño Laboral

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto : **Javier Chavez Cavero Egusquiza**

1.2 Especialidad/ grado académico : **Administración/ Doctor**

1.3 Cargo e institución donde labora : **Universidad Católica Santa Maria (Unidad de Post grado)**

1.4 Instrumento de evaluación a validar : **Cuestionario de Desempeño Laboral Individual**

1.5 Autor del Instrumento : Koopmans, et al (2014)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					X
Actualidad	Está de acuerdo a los avances de las teorías relacionadas al Desempeño laboral.				X	
Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de items presentados en el instrumento.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
Metodología	Responde a la finalidad de la investigación.				X	
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

III. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

3.1 Opinión de Aplicabilidad: FAVORABLE (X)

DEBE MEJORAR ( )

NO FAVORABLE ( )

3.2 Observaciones: Está de acuerdo al formato establecido y es favorable para ser aplicado y obtener respuestas a las interrogantes del tema de estudio.

Arequipa, 13 de setiembre del 2024

Dr. Javier Chavez Cavero Egusquiza
DNI 09802152

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto : **Mg. Abg. Renato Paredes Velazco**

1.2 Especialidad/ grado académico : **Abogado, Magister en Derecho de la Empresa**

1.3 Cargo e institución donde labora : **Gerente Municipal de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero**

1.4 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario de Desempeño Laboral Individual

1.5 Autor del Instrumento : Koopmans, et al (2014)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					X
Actualidad	Está de acuerdo a los avances de las teorías relacionadas al Desempeño laboral.					X
Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
Metodología	Responde a la finalidad de la investigación.					X
Pertinencia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

III. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

3.1 Opinión de Aplicabilidad: FAVORABLE (X)

DEBE MEJORAR ( )

NO FAVORABLE ( )

3.2 Observaciones: Ninguna

Arequipa, 13 de setiembre del 2024

Mg. Abg. Renato Paredes Velazco

DNI: 42751216

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis