

Compromiso organizacional en las instituciones de salud del Perú, 2022

Karina Jaramillo Henostroza^{1*}

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

*Autor para correspondencia: Karina Jaramillo Henostroza, kjaramilloh@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 05-11-2023. Publicado: 06-12-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.3080-3088

Resumen

La relación empleado empresa, ha tomado gran importancia por la competitividad generada en el sector salud para brindar mejor servicio. El objetivo del presente artículo de revisión fue determinar nuevos enfoques del CO en el sector salud del Perú para ser aplicadas en otras instituciones estatales. Se revisaron 35 artículos obtenidos de Web of Science, Scopus y Google Académico. El enfoque del CO que mejor aplica en las entidades de salud, es el de Mayer y Allen, por las variables que generan compromisos afectivos, normativos y de continuidad fomentando la productividad y buena actitud en los colaboradores y lograr objetivos en beneficio común. Esto se logrará con la participación activa de los directivos, impulsando el compromiso afectivo de sus trabajadores; por ser la variable que generará acciones positivas hacia la entidad.

Palabras claves: *Compromiso organizacional, Instituciones de salud, Peru.*

Abstract

The company-employee relationship has taken on great importance due to the competitiveness generated in the health sector to provide better service. The objective of this review article was to determine the new OC approaches in the Peruvian health sector to be applied in other state institutions. 35 articles obtained from the Web of Science, Scopus and Google Scholar were reviewed. The OC approach with the greatest applicability in health is that of Mayer and Allen, due to its variables that generate affective, normative and continuity commitments, promoting productivity and a good attitude in collaborators to achieve objectives for the common benefit. This will be achieved with the active participation of managers, promoting the affective commitment of their workers; for being the variable that will generate positive actions towards the entity.

Keywords: *Organizational commitment, Health institutions, Peru.*

1. Introducción

Para Báez et al. (2019), el compromiso organizacional-CO es el lazo entre la entidad y los empleados, siendo de mucho interés en las entidades para mejorar su producción y su eficacia; así como, para el empleado que busca estabilidad que le ayude a mejorar en su economía personal y familiar; por lo que pondrá su mejor esfuerzo para lograr dichos beneficios y contribuirá en los objetivos de la organización. Del mismo modo, el autor refiere que lo importante del CO radica en lograr la identificación del trabajador con la entidad para obtener resultados con eficiencia y eficacia permitiendo alcanzar los objetivos y que el trabajador alcance sus aspiraciones personales; motivo por el cual, el propósito del presente artículo radica en descubrir nuevos enfoques sobre el CO para que puedan ser aplicados no solo en el sector salud; sino también en otras entidades sanitarias nacionales e internacionales. En los últimos tiempos, la relación empleado empresa, ha tomado gran importancia por la competitividad que se ha generado en el sector salud no solo entre las entidades públicas y privadas; sino además por la necesidad de atender con calidad a los usuarios; por lo que se requiere del aporte conjunto de la entidad y el empleado, donde este último muchas veces asume mayores responsabilidades y más exigentes, mientras que la entidad debe lograr ese compromiso dinámico a través de una adecuada organización (Aldana et al. 2018).

Para Camarena (2020), toda organización interna debe puntualizar la participación de los trabajadores en todas las actividades de la entidad enfatizando su identificación con los cambios que permitan lograr mayor compromiso a través de una adecuada gestión en el plano laboral buscando la satisfacción grupal general para alcanzar de manera equilibrada el compromiso organizacional que requiere la entidad a fin de cumplir sus metas. Dichos cambios también influyen en las dinámicas estructurales del sector salud, tal como lo señala Pérez (2012), los que han permitido que los empleados de la salud adquieran funciones con elevada carga laboral, ampliación de horario, contratos cortos, altas rotaciones, malos salarios entre otras situaciones que muchas veces los desmotivan y afectan la atención a los usuarios; sin embargo, también menciona que estos cambios son el resultado de las políticas de competitividad mundial que afectan al empleado y empleador en sus objetivos. A esto se agrega lo que sostiene Llapa-Rodríguez et al. (2008), quien afirma que el trabajo que cumplen los profesionales y no profesionales de la salud está marcado por la obligatoriedad en el cumplimiento de su trabajo basado en la normativa y reglas; pero en el caso que el trabajador asuma una función directiva, muchas veces deja de lado la concepción original de su rol de trabajador y asume solo el aspecto gerencial en beneficio de la entidad, perjudicando la empatía que debe existir entre el líder y el trabajador, por lo que muchas veces afecta el compromiso de la masa laboral para beneficio de la entidad y el cumplimiento de objetivos hacia la sociedad.

Así mismo, López (2018) considera que toda institución pública o privada de cualquier rubro debe lograr, a través de su organización interna, estabilidad para que el trabajador se identifique con ellos y con su trabajo como aporte para el desarrollo de la entidad. En ese sentido, es necesario recordar que las dimensiones del CO considerados por Meyer y Allen (1991), cobran importancia en el logro del compromiso del empleado para con su institución. En el Perú, el estudio realizado por Arce (2010), reveló que de acuerdo a la comisión de alto nivel para organizar el sector salud una década atrás, se definió al sistema de salud como grupo de entidades, organismos y recursos que se interrelacionan para realizar acciones de salud de las personas en los ámbitos públicos o privados. Sin embargo; en el Perú, el sistema de salud está dividido en atenciones públicas y de aquellos que tiene acceso al seguro social, habiendo entre ellas servicios que no se complementan y con la existencia de superposiciones en los servicios que brindan, agregándose a ella los que brindan las fuerzas armadas y policiales así como las entidades privadas. En este aspecto se suma la situación de los empleados que se han incrementado con diversas modalidades de contrato que tiende a ser un factor de conformidad o disconformidad con la institución situación que concuerda con los hallazgos de Herrera & Roman (2019).

Del mismo modo, Juárez-García (2020), señalan que a nivel latino americano y por los últimos acontecimientos suscitados por la pandemia de la Covid 19, se evidenció déficit resolutivo del sistema de salud en diversos países, entre ellos el Perú, donde el personal es el que ha tenido la carga de trabajo para cumplir con todas las atenciones necesarias conllevando a las afectaciones en su salud física y mental; por lo que las organizaciones tuvieron que modificar su estructura interna y aunque la pandemia ha disminuido su letalidad, aún no han concluido con implementar mejoras para lograr captar de manera efectiva el compromiso organizacional de sus colaboradores. A esto se suma lo que concluye Bernal et al. (2021) al señalar que a pesar de las crisis, incertidumbre y falta de recursos en el sector salud a causa de la pandemia; el personal logró identificarse con su institución mostrando un elevado grado de CO; sin embargo, recomendó que las entidades del sector salud elaboren programas que estimule al trabajador para evitar su salida en la búsqueda de una mejor condición laboral y salarial tal como lo plantean Al-Haroon & Al-Qahtani (2020). Por esta razón; el presente artículo es importante porque permite que los nuevos enfoques del CO que se han obtenido del análisis de los diversos estudios de investigación, se apliquen al sector salud; así como en otras instituciones del sector público. Finalmente, debemos señalar que si bien el CO tiende a ser un factor importante porque afecta directamente en el trabajo de los servidores del sector salud y que en buenos niveles del mismo aseguran los resultados óptimos para la entidad; el objetivo del presente artículo de revisión fue determinar nuevos enfoques del CO en el sector salud del Perú, a partir de las investigaciones analizadas, las mismas que podrán ser aplicadas en otras instituciones estatales.

2. Metodología

Para la realización del presente artículo de revisión, se empleó las características del artículo narrativo que viene a ser un estudio de la bibliografía en el que se realiza el análisis, síntesis y discusión de información existente sobre un tema determinado, incluyendo una evaluación crítica del conocimiento hallado en los estudios revisados (Fortich, 2013). Así mismo, para la selección de los artículos, se adoptó la metodología empleada por Rivas-Peralta et al. (2022) y tal como los describen Pashanasi et al. (2021), Arancibia-Morales et al. (2021) y Arroyo (2020), se procedió a la revisión bibliográfica de Web of Science (WOS), Scopus y Google Académico con las siguientes características de inclusión:

- Artículos publicados entre el 2017 al 2022.
- Artículos en idioma español y/o inglés.
- Artículos sobre compromiso organizacional en el sector salud.
- Artículos con metodología cualitativa y cuantitativa.
- Artículos que describen las dimensiones del CO.

Para el proceso de selección, tal como lo describe Lara (2018), obtuvimos 50 artículos elegidos en relación al título y las palabras claves “compromiso organizacional, “salud”, “Perú” haciendo uso del operador booleano AND y a partir de la misma se procedió a elegir 35 de ellos por cumplir con los criterios de inclusión antes descritos.

3. Resultados

Tras la selección de los estudios de investigación, se eligieron 35 artículos que sirvieron para responder a la necesidad de encontrar los nuevos enfoques del CO en el sector salud para lo cual se analizaron en relación a las siguientes consideraciones:

1. Aspectos teóricos del CO en el sector salud
2. Factores que afectan el CO
3. Aportes de los estudios analizados en las mejoras del CO

3.1. Aspectos teóricos del CO en el sector salud

Para autores como López (2021), definen el CO como un aspecto fundamental relacionado al cumplimiento de los deberes de los trabajadores de una institución, considerando que con su adecuado desempeño se asegure la satisfacción y el buen resultado para la entidad. Así mismo, López (2018), señala que para que una organización logre atender todos sus problemas y alcance sus objetivos es importante contar con habilidades y destrezas de parte de sus colaboradores; por lo que considera que el CO también es una actitud de importancia para con la institución para el beneficio común. Si bien, para que una entidad alcance estabilidad es necesario que los servidores sientan compromiso con ella; razón por la cual, es necesario considerar la teoría de Mayer y Allen (1991) quienes describen al CO con tres dimensiones; la afectiva, referida a la identificación emocional del servidor con su institución y sus valores; la de continuidad que se relaciona a las consecuencias que atravesaría el trabajador si dejara de laboral en la entidad y el normativo está referido a las obligaciones morales para mantenerse en la entidad.

Por otro lado, Juaneda et al. (2017) considera que el CO es el vínculo de afectos, miedos y deberes del trabajador condicionado a comportamientos determinados para incrementar su permanencia en la entidad; es por ello que Moreno (2019) quien cita a Robbins (1998), considera que las variable CO y riesgos psicosociales se encuentran vinculados en el campo del trabajo; porque mientras la primera intenta incrementar la relación afectiva del trabajador con la entidad para mejorar la producción y satisfacción de ambas partes teniendo en cuenta que los sentimientos que genera hacia el trabajo no serán los mismos que se generan para con la institución; la segunda establece los factores que afectan al trabajador en la búsqueda de un ambiente sano. Estos aspectos conceptuales, sirvieron al autor para demostrar en su estudio que el tipo de contrato, los sueldos, las supervisiones y la comunicación interna, se vinculan con el CO y se consideran como parte de los efectos psicosociales que pueden afectar la salud y el comportamiento del trabajador frente a la entidad como en el sector salud que por la alta necesidad de contar con recursos humanos para cumplir con las atenciones, se convoca personal con diferentes modalidades de contrato, tal como lo ha demostrado Palomino (2019); quien en su estudio realizado en un hospital del Perú, asegura que si bien no hay una relación estrecha entre el CO y el tipo de contrato; sin embargo, encontró que existe mayor CO en trabajadores con contratos estables que aquellos inestables pero estos últimos muestran mayor CO de tipo normativo por la necesidad de mantenerse en la entidad; por lo que, el tipo de contrato, no es un factor influyente y definitivo en el CO; sin embargo, en este mismo aspecto, el estudio de Aldana, Tafur, y Leal (2018), realizado en enfermeras del Ecuador concluyó que el CO de dichas profesionales se basa no solo en el avance académico sino también en el tipo de contrato que mantiene con la entidad.

Así mismo, se suman los hallazgos de Gonzales (2020) quien en su estudio realizado en una entidad regional de salud determinó la alta relación entre del CO y la productividad laboral a partir de aspectos afectivos, permanencia y normativos. Dichos resultados fueron confirmados por autores como Marroquín (2019), Zavaleta (2019), Zapata (2018), León (2018) y Perera (2018). A esto podemos sumar lo encontrado por Lucas (2019); quien en un estudio realizado en un establecimiento del Perú, determinó que las enfermeras desarrollan un elevado compromiso de tipo afectivo en relación a la filosofía de la entidad y la que poseen sus demás integrantes que influye en la productividad a favor de la institución. Esto concuerda con la teoría hallada por Seifollahi & Kolor (2018) quienes tras un estudio realizado en Irán, aseguran que el clima en la organización y el CO permiten que la entidad salga adelante a pesar de los inconvenientes que puedan presentarse porque logran que los colaboradores se sientan identificados con los objetivos institucionales.

Si bien, en las organizaciones existen quienes la conducen y deben poseer el don del liderazgo, para lograr compromisos en favor de la entidad, este aspecto también ha sido considerado como el factor con influencia en el CO de los trabajadores en cualquier rubro, incluyendo en salud; tal como lo afirma Maguiña (2021) en su estudio realizado en un centro de salud peruano donde encontró relación significativa entre dichas variables y que años atrás fue demostrado también por Zúñiga (2018). En ese mismo sentido, Gonzales & Shupingahua (2020), señalan que en toda entidad de salud es importante la gestión del CO y de la satisfacción laboral, para lo cual es necesario el liderazgo de los directivos sobre todo para manejar adecuadamente el recurso humano, junto a los avances de la tecnología y el buen uso de los recursos económicos, sin dejar de atender los requerimientos afectivos, continuos y normativos del personal que impulsaran a generar sentimientos de fidelidad del trabajador con la entidad. Así mismo, en la vinculación del CO y la satisfacción laboral también podemos agregar lo que refiere Pereira et al. (2017), quienes en su estudio realizado en Portugal, concluyeron que los servidores presentan niveles moderados de satisfacción y compromiso con su trabajo en aspectos como el tipo de labor que cumplen, su relación con el resto de trabajadores y las formas de comunicación; mientras que la remuneración fue la más insatisfactoria, aspecto que también fue corroborado por Perugini & Solano (2018), cuando determina que entre las virtudes organizacionales que permite la permanencia de sus colaboradores es la remuneración apropiada y adecuada.

Es importante señalar que durante la pandemia de la Covid 19, las entidades de salud se tuvieron que adaptar a nuevas formas de trabajo, apelando al compromiso de sus trabajadores; sin embargo, por las condiciones precarias del sistema de salud no han podido responder a las necesidades del sector, trayendo como resultado bajos niveles de gestión del CO y la satisfacción laboral (Horna 2020). Este concepto es fortalecido con lo referido por Gonzales & Shupingahua (2020) cuando advierte que el CO es importante en las entidades de salud, porque las necesidades de los pacientes obligan al personal para enfrentar las emergencias en cualquier momento y para ello los establecimientos de salud deben contar con buenos líderes que encaminen el apego al trabajo; tal como lo confirma, un estudio efectuado en enfermeras de hospitales de Turquía donde su CO se vinculan estrechamente con la productividad y la calidad de atención gracias a la participación efectiva de los líderes quienes complementan de manera efectiva la organización en los aspectos internos para el buen desempeño de sus colaboradores (Al-Haroon & Al-Qahtani, 2020).

3.2. Factores que afectan el CO en el sector salud

Estudios como el de Abanto (2017), refieren que se han encontrado factores que afectan el CO, disminuyendo el apego de los trabajadores hacia la entidad. Entre ellos se encuentran el factor personal que está ligado al servidor y se relaciona con su falta de ética, su compromiso profesional y su escasa asimilación a la visión de la entidad. El segundo factor es el organizacional, el mismo que está relacionado a los salarios inadecuados, funciones no especificadas y el trato con desigualdad para los trabajadores. El tercer factor es el que está directamente vinculado a las relaciones interpersonales relacionadas a la falta de sistema adecuado de comunicación interna, evaluaciones constructivas, la desconfianza y la ausencia de reconocimientos a la labor del servidor. En el tema práctico, el mismo autor realizó un estudio relacionado al CO de trabajadores de un establecimiento de salud de Sullana, al norte de Perú donde encontró que el CO de los servidores era tan bajo porque no se determinó ningún signo de lealtad a la entidad por las malas condiciones de organización.

Para afianzar esta propuesta, tomamos como referencia el estudio de Meza (2017) quien al evaluar el CO de trabajadores de un establecimiento de salud de Trujillo (Perú) concluyó que el personal de dicho establecimiento no logra generar ningún tipo de vínculos con la entidad por los escasos de estrategias institucionales para beneficio de la necesidad del trabajador. Así mismo, otro estudio de Meza (2018), realizado en enfermeros de un nosocomio de Lima (Perú), determinó que el compromiso de dicho grupo de trabajadores es relativo porque no llegaron a relacionarse adecuadamente con la institución, y están con la actitud de salir de ella para buscar nuevas propuestas de trabajo que mejore sus condiciones laborales.

Dichos resultados, fueron confirmados por Pérez (2018) cuando determina que el CO de los trabajadores de la salud de la misma institución sanitaria es baja, porque la entidad no se ha preocupado por brindar mejores condiciones de trabajo tanto en lo profesional como en lo económico, mostrando un fuerte interés de retirarse de la

institución tras la búsqueda de nuevas ofertas de trabajo. Igualmente, Broncano & Duberli (2019), en su estudio realizado en una red asistencial de salud en Ancash (Perú), encontraron que el CO de los trabajadores era de bajo a medio y estaba condicionado al plano de la organización y personal con un bajo afecto hacia la entidad. Otro aspecto relacionado a los factores que afectan el CO en una institución de salud y de otros rubros, se encuentra el inadecuado proceso de comunicación interna, que puede llevar a distorsionar los mensajes para el cumplimiento del deber y además puede ocasionar caos entre los colaboradores por la mala comprensión del significado para el cumplimiento de las acciones a seguir en determinados contextos (Walden, et. al. 2017).

3.3. Aportes de los estudios analizados en las mejoras del CO

En toda entidad relacionada al rubro de la salud, es importante realizar acciones en la gestión del CO por lo que, de los estudios de investigación analizados, se ha podido extraer que entre los aspectos que más se resaltan para fomentar un adecuado y efectivo CO en las entidades sanitarias se encuentran la capacitación al personal miembro de la institución para lograr en ellos los conocimientos y habilidades necesarias en favor de lograr los objetivos de la entidad (Changana, 2018). Esto es confirmado por Palomino (2020) quien en su estudio concluye que el mejoramiento de la actitud, habilidad y conocimiento del trabajador debe estar vinculado a su desarrollo y el de los objetivos de la entidad.

En ese sentido, debemos agregar las recomendaciones efectuadas por Rayme (2021) quien tras un estudio realizado en trabajadores de salud ambiental en Ica (Perú), donde determinó que, para elevar los niveles de CO, no solo se debe implementar jornadas de capacitación continua junto a procesos de evaluación que les permita a los directivos conocer de cerca los problemas que se viene presentado en la entidad y que afectan el trabajo de sus colaboradores. Del mismo modo, Medina León, M. E. (2020), tras el estudio que realizó en un establecimiento de salud privado de Lima (Perú), recomendó a los directivos, la necesidad de ejecutar planes de talleres de fortalecimiento de capacidades de sus trabajadores de manera sistemática para alcanzar éxitos en la institución.

Otro aspecto que recomiendan autores como Maximiliano-Fretel (2019), es aplicar la estrategia del marketing interno para generar motivar y comprometer mejor a los colaboradores de la entidad de salud; así como evitar malas relaciones entre sus miembros a través de una fluida comunicación empezando por mostrar proyectos y logros de cada una de las áreas. Así mismo; Calsina et al. (2019), tras su estudio en un establecimiento de salud de Puno (Perú), recomendó que para aplicar el endomarketing debe ejecutarse de manera responsable en su cumplimiento y no de manera parcial, porque afecta la satisfacción de trabajadores y usuarios de la organización de salud.

Otro aspecto que se ha considerado de los artículos analizados, es la aplicación de programas de recreación para los trabajadores del sector salud a fin de incrementar el proceso del compromiso afectivo hacia la institución; tal como lo plantea Rendonez (2020). Finalmente, es necesario que las entidades del sector salud hagan uso de políticas para motivar, incentivar y promover al personal a fin de disponer de servidores satisfechos con buen desempeño y listos para dar trabajos extras para contribuir con el objetivo de la institución de salud que los acoge (Palomino (2019).

4. Discusión

De los artículos analizados, encontramos que toman en cuenta el modelo descrito por Mayer y Allen (1991); por lo que se le considera la más importante para la realización de estudios de investigación relacionado al CO en las entidades de salud públicas o privadas, porque demuestran garantías en los resultados siendo de relevancia para las organizaciones destacando la producción y actitud de los trabajadores (Coronado-Guzmán et al. 2020).

Así mismo, la dimensión afectiva es la que más resalta en las investigaciones del CO; tal como lo han descrito Juaneda et al. (2017), Moreno (2019), Palomino (2019), en sus estudios en el sector salud; los que además se relacionan con la inteligencia emocional, concepto agregado por Zapata (2021), quien en un estudio realizado en un hospital del seguro social de Arequipa (Perú), determinó que el CO se relaciona directamente con la inteligencia emocional, porque el CO no solo forma parte del trabajo que desempeñan los trabajadores; sino además se incluyen el aspecto humano, la experiencia adquirida para atender pacientes y salvar vidas; así como también, la comprensión de los problemas para resolverlos en medio de las carencias que se puedan encontrar.

Del mismo modo, podemos señalar que, de los estudios revisados, las variables con mayor influencia en el CO son la formación profesional y su desarrollo, la satisfacción laboral, salud mental, el liderazgo, la confianza, los ascensos y sin dejar de lado el clima organizacional. Sin embargo, agregamos lo señalado por Robles et al. (2019), quien en su estudio en trabajadores públicos en México, encontró que las variables de jerarquía, género y como edad también influyen en el CO en niveles que permiten descubrir el grado de afectividad hacia la institución con el cumplimiento de sus funciones.

En ese sentido, tal como lo señala, Coronado-Gúzman et al. (2020), las variables antes identificadas pueden ser manipuladas por la institución a excepción de aquellas como la edad y el género ya que estas no dependen de la entidad; sin embargo, manifiestan que el liderazgo es una variable que bien ejecutada es importante para el cumplimiento de los objetivos, independientemente del género y la edad, afirmaciones que se coinciden con las de Abbas & Ahmad (2019); quienes aseguran que el CO proviene de la entidad para tener una buena relación entre ejecutivos y empleados en relación al cumplimiento de objetivos para evitar que ocurra lo que sostienen Lizote et al. (2017), quienes determinaron que los trabajadores de las entidades públicas no se comprometen más de lo que les indica las funciones asignadas, situación que pone en riesgo la atención de emergencias en establecimientos de salud, por esta razón, el autor señala que se hace necesario investigar más sobre las acciones que cumplen las entidades públicas y privadas, respecto a lograr un CO que permita mejorar el cumplimiento del trabajo de sus colaboradores, para el éxito de la institución.

5. Conclusiones

El enfoque del CO de mayor importancia en el sector salud, es el planteado por Mayer y Allen, por sus variables que generan compromisos afectivos, normativos y de continuidad para fomentar productividad y buena actitud en los colaboradores buscando encontrar la buena relación del trabajador con la entidad y lograr objetivos en beneficio común; pero con la participación activa de los directivos de la institución, quienes deben promover un ambiente sano, con estructura definida y funciones determinadas, incluyendo los tipos de nexo laboral, los planes y programas de fortalecimiento de capacidades, fortalecimiento institucional y de incentivos laborales para los miembros de la entidad. Las instituciones de salud pública y privada a través de acciones de sus directivos, pueden contribuir al mejoramiento del CO, fortaleciendo los compromisos afectivos de sus trabajadores por ser la variable que permite generar acciones positivas hacia la entidad. Las entidades de salud, públicas y privadas, requieren accionar adecuadamente sobre las variables manipulables del CO para lograr mejores lazos con sus trabajadores; mientras que para manejar adecuadamente las variables no manipulables como la edad y el género, deben realizar una buena planificación, a fin de evitar inconvenientes en el cumplimiento de los objetivos. Los directivos de instituciones públicas y privadas, deben considerar el endomarketing o marketing interno, como acciones que aportan en el mejoramiento del CO, haciéndolas realidad a través de un plan de trabajo que facilite fortalecer los lazos con los trabajadores, basados en valorar las políticas institucionales.

6. Referencias bibliográficas

- Abanto, S. d. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Abbas, Q., & Ahmad, S. J. (2019). Reliability and Validity Estimation of Urdu Version of Organizational Commitment Questionnaire-Revised. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 34(2), 255-276.
- Aldana, E., Tafur, J. y Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia.
- Al-Haroon, H. I., & Al-Qahtani, M. F. (2020). Assessment of organizational commitment among nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13, 519-526.
- Arancibia-Morales, D. A., Silva-Jiménez, D., Cortés-Tello, F. A., & de los Ángeles Méndez, P. B. (2021). Metodologías utilizadas en Clima y Cultura Organizacional en Instituciones de Salud: Una Revisión Sistemática. *Revista Salud y Administración*, 8(22), 57-66.
- Arce M. Situación actual del sistema de salud en el Perú. Desafíos y perspectivas. En: Ponencia presentada en las II Jornadas de Salud Pública Carlos Enrique Paz Soldán; 2010 mzo. 11-13; Lima, PE. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
- Arroyo, Q. D. (2020). Satisfacción del cliente interno y motivación en empresas de servicios educativos: una revisión de la literatura científica en los últimos 10 años. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Báez Santana, R. A., Zayas-Agüero, P. M., Velázquez-Zaldívar, R., & Lao-León, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, XL (1), 14-23.
- Bernal González, I., Ruíz Mezquiti, L. A., & Pastrana Zúñiga, J. L. (2021). Organizational commitment of health professionals to COVID-19. [Compromiso organizacional: De profesionales de la salud ante COVID-19] *Universidad y Sociedad*, 13(6), 194-204.

- Broncano, S., & Duberli, J. (2019). Plan De Endomárketing Para Fortalecer El Compromiso Organizacional En Profesionales De La Salud De La Red Asistencial Huaraz, 2018.
- Camarena De La Cruz, K. B. Y. (2020). Compromiso organizacional de la última década: Una revisión sistemática, 2020.
- Calsina, B. P. C., Burgos, R. F. F., & Gómez, M. S. H. (2019). La Gestión del Marketing interno y su relación con el Compromiso Organizacional: el caso de un Centro de Salud en la Región Puno, Perú. *Revista Científica Investigación Andina*, 18(2).
- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., & Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia tecnológica*, (60).
- Changana, L. (2018). Capacitación laboral y su influencia en la dirección administrativa del centro de salud santa maria. Universidad Nacional "José Faustino Sánchez Carrión", Huacho, Perú.
- Gonzales Chávarri, J., & Shupingahua Mendo, M. (2020). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en el sector salud.
- González García, F. J. (2020). Compromiso organizacional y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020.
- Fortich Mesa, N. (2013). Revisión sistemática o revisión narrativa?. *Ciencia Y Salud Virtual*, 5(1), 1-4.
- Herrera, J., & Roman, A. (2019). Organisational commitment in working environments with extrinsic motivational factors. [Compromiso organizacional en entornos laborales con factores motivacionales extrínsecos] *Espacios*, 40(28).
- Juaneda Ayensa, E. y González Menorca L.(2007) "Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro" / coord. por Juan Carlos Ayala Calvo y grupo de investigación FEDRA.
- Juárez-García, A (2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. *Revista Salud Uis*, 52(4), 432 – 439.
- Lara Gutiérrez, D. (2018). Investigación sobre el compromiso organizacional en las empresas peruanas a partir del año 2010 al 2017: una revisión de la literatura.
- Lizote, A. Verdinelli, M. Do Nascimento, S. (2017) .Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants.RAP: Revista Brasileira De Administração Pública.Vol.51, no. 6: 947-967.(Brazil).
- León Suárez, L. "Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016" (Tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín.
- López Armes, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(95), 656-668.
- López, E. (2018). Responsabilidad social y compromiso organizacional de los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Huancayo. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Lucas, Z. (2019). Motivación laboral y compromiso organizacional de los profesionales de enfermería de un aclínica privada, Lima 2019.
- Llapa-Rodríguez, E. O., Trevizan, M. A., & Shinyashiki, G. T. (2008). Conceptual reflections about organizational and professional commitment in the health sector. *Revista Latino-Americana De Enfermagem*, 16(3), 484-488.
- Maguiña Bocanegra, R. J. (2021). Liderazgo gerencial y compromiso organizacional del personal en el centro de salud San Jacinto, Ancash-2020.
- Marroquín Chávez, A. (2019) "El Compromiso laboral y su influencia en la productividad de los conductores de una empresa de transportes de carga nacional 2018" Universidad César Vallejo.

- Maximiliano-Fretel, K. M. (2019). Marketing interno como herramienta para lograr el compromiso organizacional del profesional de enfermería, Huánuco – 2018. *Gaceta Científica*, 5(1), 30–35.
- Medina León, M. E. (2020). Liderazgo transformacional y compromiso organizacional de los profesionales de Enfermería de una clínica privada de Lima, 2020.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, (1)1, 61-98.
- Meza, L. E. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Meza, Y. S. (2017). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir, 2017. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Moreno, J. E. S. (2019). Compromiso organizacional y riesgos psicosociales. *Revista San Gregorio*, (35), 157-173.
- Palomino, S. M. F. (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Gerencia y políticas de salud*, 18(37), 1-20.
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. D. P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174.
- Perera, G., Mathotaarachchi, Indikasampathhb, Pereraaknj, Senevirathneknda (2018). “Impact of Employees’ Commitment on Sustained Productivity; With Reference To Government Institutions Sector in Sri Lanka”. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668 PP 74-82.
- Pereira, I., Veloso, A., Silva, I. S., & Costa, P. (2017). Organizational commitment and job satisfaction: An exploratory study in family health units in portugal. [Compromisso organizacional e satisfação laboral: Um estudo exploratório em unidades de saúde familiar portuguesas; Compromiso organizacional y satisfacción laboral: Un estudio exploratorio en unidades de salud familiar portuguesas] *Publica Cadernos De Saude*, 33(4).
- Pérez, D. (2012). Prácticas de contratación y compromiso organizacional del personal asistencial profesional de las instituciones prestadoras de servicios de salud privadas niveles III y IV en el municipio de Neiva – Huila en el período 2009 – 2010. Tesis de Maestría universidad de Manizales.
- Perugini, M. L. L., & Solano, A. C. (2018). Influence of organizational virtues on satisfaction, commitment and job performance in argentinean organizations. [Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas] *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188.
- Rayme Meneses, J. L. (2021). Capacitación laboral y compromiso organizacional del personal de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ica 2021.
- Redondez Crispin, A. J. (2020). Gestión de los recursos humanos y compromiso laboral para el colaborador de salud del hospital de Huaycán de Ate-Lima-Perú-período 2020.
- Rivas-Peralta, M. M., Fernández-Monge, L. M., Palacios-Garay, J. P., De la Cruz, L. M. G., & Valverde-Cárdenas, M. (2022). Desarrollo del aprendizaje organizacional en el ámbito educativo en Latinoamérica: una revisión de la literatura (2015–2021). *Polo del Conocimiento*, 7(1), 1086-1103.
- Robles Francia, V. H., De la Cruz Caballero, A. M., Guillermo, E. M., & García Álvarez, A. D. (2019). La posición jerárquica y la edad afecta el compromiso organizacional de servidores públicos. *Opción*, 34, 392-419.
- Seifollahi, N., & Kolor, H. R. (2018). The role of organizational climate and organizational commitment in predicting service recovery. [El papel del clima organizacional y el compromiso organizacional en la predicción de la recuperación del servicio] *Opcion*, 34(Special Issue 15), 19-51.
- Walden Justin, Eun Hwa Jung & Catherine Y. K. Westerman (2017) Employee communication, job engagement, and organizational commitment: A study of members of the Millennial Generation, *Journal of Public Relations Research*, 29:2-3, 73-89.

Zapata Aguilar, E. L. (2021). Influencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional en profesionales de la salud del servicio de Pediatría. Hospital Nacional Carlos Segúin Escobedo. Red asistencial Arequipa EsSalud 2020.

Zapata Quispe, R. (2018). “Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima – 2016” Universidad César Vallejo.

Zavaleta Mariños, W. (2019) “Compromiso organizacional y productividad de empresas mineras no metálicas ubicadas en la región La Libertad y Ancash – 2018” Universidad César Vallejo.