



Universidad
Norbert Wiener

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA DE GESTIÓN EN SALUD**

Tesis

Identidad institucional y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de
primer nivel de una provincia del Perú, 2025

**Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gestión en Salud**

Presentado por:

Autora: Rodríguez Solano, Karent Paola

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-8710-1519>

Autor: Ramos Velez, Victor Alfonso

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-6519-3976>

Asesora: Mg. Lip Marín de Salazar, Tania Carmela

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7439-1495>

Lima – Perú

2026

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Nosotros, Rodríguez Solano, Karent Paola y Ramos Vélez, Víctor Alfonso Egresados(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaramos que la tesis "Identidad institucional y desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025" Asesorado por el docente: Mg. Lip Marín de Salazar, Tania Carmela Con DNI 08179761 Con ORCID 0000-0001-7439-1495 tiene un índice de similitud de (20) (veinte)% con código oid: 14912:616078371 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:

El porcentaje de similitud identificado se debe principalmente a coincidencias relacionadas con la denominación y descripción de las dimensiones e indicadores de las variables, así como con el instrumento utilizado para la recolección de datos y la descripción de su proceso de validez. Estos elementos corresponden a aspectos metodológicos propios de la investigación y presentan terminología y formulaciones de uso académico recurrente.



.....
 Firma de autor 1
 Karent Paola Rodríguez Solano
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI 46715463



.....
 Firma de autor 2
 Víctor Alfonso Ramos Vélez
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI: 42072771



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Tania Carmela Lip Marín de Salazar
 DNI: 08179761

Lima, __ de ____ de 2026.

Dedicatoria

A Dios porque cumple sus propósitos en mi vida.
Dedico el presente trabajo de investigación a mi familia mi esposo, mis hijos y mi madre que son mi principal motivación para cumplir mis metas.

Karent Rodriguez Solano

Dedicado a mis hijos quienes son el motivo para seguir alcanzando mis objetivos profesionales.

Víctor Ramos Vélez

Agradecimiento

Agradecemos a la universidad Norbert Wiener,
por brindarnos los conocimientos necesarios
para nuestro desarrollo profesional.

Agradecemos a nuestra asesora Lip Marin de
Salazar, Tania Carmela, por su tiempo, y
enseñanzas en el trabajo de investigación.

Agradecemos a las autoridades del Centro
de Salud por darnos las facilidades para la
recolección de datos.

Índice General

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Índice General.....	5
Índice de Tablas	7
Resumen.....	8
Abstract	9
Introducción	10
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación problema:	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos de la investigación.	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1 Teórica	16
1.4.2. Metodológica	17
1.4.3. Practica	17
1.5. Limitaciones de la investigación	18
CAPITULO II: MARCO TEORICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.2. Bases teóricas	27
2.3. Formulación de la Hipótesis.....	46
2.3.1. Hipótesis General.....	46
2.3.2. Hipótesis Específicas	46
CAPITULO III: METODOLOGÍA	48
3.1. Método de la investigación	48

3.2.	Enfoque de la investigación	48
3.3.	Tipo de investigación	48
3.4.	Diseño de la investigación.....	48
3.4.1.	Corte.....	49
3.4.2.	Nivel o alcance.....	49
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	49
3.6.	Variables y operacionalización	52
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.7.1.	Técnica.....	53
3.7.2.	Validación	54
3.7.3.	Confiabilidad.....	56
3.8.	Procesamiento y análisis de datos	56
3.9.	Aspectos éticos	57
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSION DE RESULTADOS		59
4.1.	Resultados	59
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados.....	59
4.1.2.	Prueba de hipótesis	62
4.1.3.	Discusión de resultados.....	65
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		68
5.1.	Conclusiones	68
5.2.	Recomendaciones.....	69
REFERENCIAS:.....		71
ANEXOS		82

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	52
Tabla 2. Resumen de validez de contenido de los instrumentos.....	55
Tabla 3. Características sociodemográficas de la muestra (n=80).....	59
Tabla 4. Características laborales de la muestra (n=80).....	59
Tabla 5. Distribución de niveles de identidad institucional y desempeño laboral (n=80)	60
Tabla 6. Estadísticos descriptivos de las variables de estudio (n=80)	60
Tabla 7. Prueba de normalidad (n=80)	61
Tabla 8. Correlación entre identidad institucional y desempeño laboral (Rho de Spearman, n=80)	63
Tabla 9. Asociación entre identidad institucional y desempeño laboral basada en edad, sexo y condición laboral.....	64
Tabla 10. Cálculo de V de Aiken por ítem en el cuestionario de Identidad institucional.....	109
Tabla 11. Cálculo de V de Aiken por ítem en el cuestionario de Desempeño laboral.....	111
Tabla 12. Validez de contenido del Cuestionario de Identidad institucional mediante V de Aiken	113
Tabla 13. Validez de contenido del Cuestionario de Desempeño laboral mediante V de Aiken	114

Resumen

El presente estudio analiza la relación entre la identidad institucional y el desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025. Se empleó un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental y corte transversal, con alcance correlacional. La población fue de 150 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores, seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicaron el Cuestionario de Identidad Institucional (30 ítems, escala Likert) y el Cuestionario de Desempeño Laboral (23 ítems, escala Likert). La normalidad se evaluó con la se utilizó Rho de Spearman para contrastar las hipótesis ($\alpha=0,05$). Se encontró una correlación positiva alta entre identidad institucional y desempeño laboral ($\rho=0,777$; $p<0,001$). Por dimensiones, la identidad social se relacionó moderadamente con el desempeño ($\rho=0,474$; $p<0,001$) y la identidad organizacional mostró una relación muy alta ($\rho=0,865$; $p<0,001$), mientras que la identidad personal no presentó relación significativa ($\rho=0,092$; $p=0,418$). Se concluye que, en este establecimiento, mayores niveles de identidad institucional se asocian con mejor desempeño laboral.

Palabras clave: desempeño laboral, identidad organizacional, personal de salud, gestión en salud

Abstract

This study analyzes the relationship between institutional identity and job performance among workers at a primary healthcare center in a province of Peru (2025). A quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional, correlational design was used. The population comprised 150 workers, and the sample included 80 workers selected through non-probabilistic convenience sampling. Two Likert-type instruments were applied: the Institutional Identity Questionnaire (30 items) and the Job Performance Questionnaire (23 items). Spearman's rho was used to test the hypotheses ($\alpha=0.05$). A strong positive correlation was found between institutional identity and job performance ($\rho=0.777$; $p<0.001$). By dimensions, social identity showed a moderate correlation with job performance ($\rho=0.474$; $p<0.001$), and organizational identity showed a very strong correlation ($\rho=0.865$; $p<0.001$), whereas personal identity was not significantly correlated ($\rho=0.092$; $p=0.418$). The findings suggest that higher institutional identity is associated with better job performance in this healthcare setting.

Keywords: job performance, institutional identity, Health Personnel, Health Management.

Introducción

El desempeño laboral del personal de salud en establecimientos de primer nivel constituye un aspecto fundamental para garantizar la calidad, continuidad y oportunidad de la atención. En este contexto, la identidad institucional adquiere relevancia porque expresa el grado en que los trabajadores se reconocen como parte de la organización, comparten sus valores y desarrollan sentido de pertenencia, compromiso y alineación con los objetivos institucionales. Por ello, analizar su relación con el desempeño laboral permite generar evidencia útil para la gestión del talento humano en salud.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la identidad institucional y el desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios tipo Likert para medir la identidad institucional y el desempeño laboral, y los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva e inferencial.

El informe se organiza en cinco capítulos. El primero presenta el problema, la formulación, los objetivos, la justificación y las limitaciones. El segundo desarrolla los antecedentes, bases teóricas e hipótesis. El tercero describe la metodología. El cuarto expone los resultados y su discusión. Finalmente, el quinto presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La identidad institucional es uno de los pilares del desarrollo de cualquier empresa o entidad, siendo esta el grado de identificación que presenta un trabajador respecto a sus labores y a los fines de una organización, y forma de garantizar sus servicios a lo largo del tiempo (1). En los profesionales de la salud, la identidad institucional se considera un elemento primordial en su desenvolvimiento laboral. Implica el reconocimiento de sus acciones y funciones, y les permite identificar su lugar en la estructura de producción y su papel como impulsores de la misma (2).

Por otro lado, el rendimiento o desempeño de los colaboradores es considerada como un aspecto de cualidad imperativa en función de la evaluación profesional, y está caracterizada por la capacidad que tiene un trabajador para realizar una tarea en un corto tiempo y con una alta eficiencia y resultados, mismo que nace de una meta planteada. Esta se puede ver afectada por la mecanización y la sobrecarga laboral, por lo que es una grave problemática en la industria sanitaria, en la que la eficiencia y el tiempo son primordiales para su movimiento (3).

A nivel mundial, la gestión del talento humano en salud enfrenta una crisis estructural que compromete directamente la identidad profesional y el rendimiento de los trabajadores. Datos recolectados por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud estiman que el costo humano y las pérdidas a largo plazo derivadas de entornos de trabajo no saludables constituyen un problema crítico, donde aproximadamente el 8% de la tasa global de trastornos depresivos ya se encuentra directamente relacionada

con riesgos ocupacionales dentro de los espacios laborales (63). Esta precarización del entorno se traduce en un desequilibrio complejo entre el esfuerzo exigido y las recompensas percibidas por el personal sanitario, lo que impacta negativamente en su salud, satisfacción y continuidad laboral. Paralelamente, la escasez de profesionales a nivel global impone un exceso en la demanda de compromiso intrínseco a sus roles, enfrentándolos de manera sistemática a la sobrecarga de tareas, ritmos acelerados de trabajo y una persistente falta de apoyo organizacional. Cuando el personal experimenta esta disparidad entre las expectativas de su vocación y la rigurosidad de la práctica diaria, se merman los lazos de su identidad con la institución, exponiéndolos a graves riesgos psicosociales y afectando de forma directa el óptimo desempeño de sus funciones complejas y la eficiencia en la atención asistencial (64).

A nivel internacional, la variable desempeño ha sido mermada por el agotamiento y la sobrecarga laboral, provocando una alta tasa de ausentismo en los trabajadores (4), en este mismo orden, en Corea, Cho y Kim evidenciaron que el personal de salud tuvo un desempeño promedio de 3.53/5, lo cual estuvo vinculado con la satisfacción y satisfacción de la población evaluada (5); por otro lado, en Nigeria, Adebayo y colaboradores identificaron que solo 45% de trabajadores de un centro de salud se consideraban a sí mismo como suficientes y productivos con respecto a su labor (6). En Europa ha mostrado que las normativas de control y buenas prácticas presenta considerable predominio sobre el desempeño del personal de salud (7).

En el Perú, la identidad institucional por parte del profesional de salud es una problemática poco explorada; no obstante, el desempeño laboral ha sido abordado con mayor amplitud.

Factores como la sobrecarga laboral afectan directamente al rendimiento del personal de centros de salud, afectando al desarrollo profesional de los mismos, además de la capacidad de trabajar en equipo y en las actitudes hacia la empresa (8). En la indagación de Checllo, se identificó que el 74% de trabajadores de un centro de salud manifiestan un nivel alto de identidad institucional, 24% tuvieron un nivel medio, y 2 % un nivel bajo (9). Más del 50% del personal sanitario en Cajamarca ha tenido un desempeño laboral subóptimo debido a problemas de productividad. Estos problemas se deben al agotamiento emocional, la falta de identificación con los objetivos administrativos y una baja realización personal, todos ellos relacionados con sus funciones laborales (10).

En la región norte del Perú, específicamente en el departamento de Piura, esta realidad se agudiza debido a las brechas de recursos humanos y la inestabilidad en las condiciones de los entornos de trabajo del primer nivel de atención. Al respecto, indagaciones locales evidencian que las dimensiones del desempeño, tales como la productividad laboral, se manifiestan de manera esporádica en un 43.4% de los profesionales de la salud asistencial en establecimientos de primer nivel de las provincias piuranas; aunque variables como el compromiso y la disciplina muestran promedios favorables en más del 54% de los colaboradores, persisten necesidades críticas de reforzar la eficacia funcional para mitigar problemas de cobertura institucional (65). Asimismo, evaluaciones del clima organizacional en el personal de salud de la región revelan que, si bien existen niveles de adaptabilidad promedio en el entorno, las dimensiones de soporte institucional, recompensa y reconocimiento requieren constante monitoreo para evitar el desapego y asegurar un óptimo rendimiento en contextos de alta demanda o emergencias sanitarias (66). Esta vulnerabilidad estructural condiciona que las actividades gerenciales impacten

directamente sobre el sentido de pertenencia e identidad del colaborador, haciendo indispensable el análisis de la interacción de ambas variables en entornos periféricos.

A nivel local, la investigación en las variables relacionadas con los centros de salud es escasa. No se puede determinar el alcance de la problemática existente y la influencia de las actividades administrativas y gerenciales en el bienestar de los trabajadores, especialmente en otros profesionales de la salud. Por ello, es necesario realizar una investigación que brinde información sobre el contexto administrativo de los centros de salud, para comprender mejor la gestión y el rendimiento laboral de este grupo de profesionales.

1.2. Formulación problema:

1.2.1. Problema general

¿Existe una correlación significativa entre la identidad institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Existe una correlación significativa entre la dimensión *identidad personal* y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025?
- ¿Existe una correlación significativa entre la dimensión *identidad social* y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025?
- ¿Existe una correlación significativa entre la dimensión *identidad organizacional* y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general:

Determinar si existe una correlación significativa entre la identidad institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025

1.3.2. Objetivos específicos:

- Identificar si existe una correlación significativa entre la dimensión identidad personal con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.
- Evaluar si existe una correlación significativa entre la dimensión identidad social con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.
- Evaluar si existe una correlación significativa entre la dimensión identidad organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La indagación actual se justificó a nivel teórico debido a que se brinda conocimientos y datos actualizados entre el grado de identidad institucional y el grado del desempeño laboral en la personal de salud de una institución sanitaria, así como la potencial relación que existen entre las variables estudiadas, información que es utilizada por investigadores en la línea de la gestión de la salud para futuros estudios. Además, cumple con dos aspectos importantes en las investigaciones, por un lado, en la relevancia del problema, donde se explicó el tema de estudio, su importancia y cómo se podrá abordar para contribuir al conocimiento que ya existe; y en los vacíos del conocimiento identificando las lagunas o brechas en el conocimiento existente sobre el tema de investigación.

1.4.2. Metodológica

El actual trabajo tuvo una fundamentación metodológica ya que se evalúa las propiedades del instrumento a utilizar en el presente estudio para cada variable referida, mismos que serán empleados en futuras investigaciones enfocadas en el análisis de los fenómenos considerados en instituciones sanitarias especializadas. Además, puede ser contrastados con otras investigaciones en futuros estudios, lo cual abordará diferentes perspectivas, consideraciones, y fundamentaciones o explicaciones sobre los métodos, enfoques y procedimientos que se utilizarán en el estudio, demostrando su adecuación y relevancia para responder a la pregunta de investigación.

1.4.3. Practica

El presente estudio posee una relevancia práctica significativa, ya que sus resultados permitieron a las autoridades del centro de salud y a los responsables de la gestión del talento humano, contar con información clave para desarrollar políticas de gestión orientadas a fortalecer la identidad institucional. Una identidad institucional sólida puede traducirse en un mayor sentido de pertenencia, compromiso y responsabilidad por parte de los trabajadores, lo cual se asocia con su desempeño laboral. Además, este estudio brinda insumos valiosos para la implementación de estrategias organizacionales que promuevan la integración del personal, la mejora del clima laboral y la alineación de los objetivos individuales con los de la institución. Con ello, se busca contribuir a una atención en salud más eficiente, oportuna y centrada en el usuario, especialmente en el contexto de los establecimientos de primer nivel, constituyendo a las bases del sistema de salud en el país. En ese sentido, la investigación no solo beneficiará al centro de salud en estudio, sino que también podrá

ser una referencia para otros establecimientos similares en la provincia y a nivel nacional, fomentando prácticas de gestión que refuercen la cultura organizacional y potencien el rendimiento del personal sanitario.

1.5. Limitaciones de la investigación

La investigación presentó limitaciones derivadas de su diseño no experimental y de corte transversal, por lo que los resultados permiten identificar asociaciones estadísticas entre la identidad institucional y el desempeño laboral, pero no establecer relaciones causales. Asimismo, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, lo cual limita la generalización de los hallazgos a otros establecimientos de salud o contextos laborales diferentes.

Otra limitación corresponde al uso de cuestionarios de autopercepción, dado que las respuestas pueden estar influenciadas por deseabilidad social, interpretación subjetiva de los ítems o temor a emitir opiniones críticas sobre la institución. Además, variables como edad, sexo, años de servicio y condición laboral pueden actuar como factores de confusión, especialmente en trabajadores bajo modalidades contractuales con menor estabilidad, como CAS o locación de servicios. Por ello, estas variables fueron consideradas en el análisis descriptivo y, cuando correspondió, en el análisis de control estadístico.

Finalmente, la disponibilidad de los participantes también constituyó una limitación operativa, debido a sus jornadas laborales, carga asistencial y responsabilidades administrativas, lo que condicionó el tiempo disponible para la aplicación de los instrumentos.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Ma et al. realizaron una investigación en el año 2023, en la cual tuvieron como objetivo *“evaluar el efecto del apoyo organizacional y el capital psicológico sobre el desempeño laboral en enfermeras”*, considerando el rol de la identificación organizacional como mecanismo explicativo. Mediante un estudio cuantitativo de corte transversal y modelamiento de ecuaciones estructurales, evidenciaron que la identificación organizacional se asocia positivamente con el desempeño y media parcialmente la relación entre apoyo organizacional y desempeño. Concluyeron que reforzar la identificación con la institución puede contribuir a mejorar el rendimiento del personal (59).

Tutiven en el 2022, planteó como objetivo general el *“análisis de influencia de la Cultura Organizacional sobre el desempeño en el trabajo de la Academia Naval Almirante Illingworth”*, proponiendo un programa que logre el fortalecimiento de la Cultura Organizacional de un centro educativo. Se plasmó una metodología descriptiva, no experimental, correlacional y cuantitativo. El estudio se conformó por un total de 448 participantes y se tuvo una muestra de 208, donde se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Según los resultados, se encontró que el nivel de cultura organizacional fue alto con un 83.6%, seguido de un nivel medio que representó el 16.4%. En cuanto al desempeño laboral, se consideró como muy bueno en un 87%, seguido de un nivel bueno en un 13%. Finalmente, se logró concluir que la población examinada cuenta con un grado adecuado de rendimiento en sus funciones laborales (11).

Wan et al. en el 2025, tuvieron como objetivo “*evaluar el impacto de la satisfacción laboral sobre el desempeño laboral, considerando como variables mediadoras el compromiso organizacional y el agotamiento emocional*”. La investigación utilizó un muestreo por conglomerados e incluyó a 1,200 profesionales de la salud que completaron una encuesta en línea. Se emplearon herramientas validadas en China para medir las variables psicológicas y se aplicaron estadísticas descriptivas, coeficientes de correlación de Pearson, regresión lineal y el macro PROCESS para evaluar efectos de mediación. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el desempeño laboral estaban positivamente correlacionados, mientras que el agotamiento presentaba una correlación negativa con estas variables. El análisis reveló que la satisfacción laboral influía directamente en el desempeño ($\beta = 0.18$) y también de forma indirecta a través del compromiso organizacional ($\beta = 0.17$) y el agotamiento ($\beta = 0.37$) (12).

Yu et al. en el 2022, en su investigación analizaron “*cómo la justicia organizacional percibida influye en el desempeño laboral de las enfermeras, considerando el papel mediador de la identidad profesional y el moderador del trabajo emocional*”. Se plasmó un estudio transversal, contando con la participación de 951 enfermeras encuestadas entre marzo y junio de 2021. Se aplicaron estadísticas descriptivas, análisis de correlación de Pearson y modelos de regresión por medio de PROCESS Macro (Modelos 4 y 14). Los hallazgos revelaron correlaciones positivas significativas de justicia organizacional que se ha percibido, trabajo emocional, identidad profesional y desempeño en el trabajo, con coeficientes entre 0.24 y 0.75. Se evidenció que la identidad profesional mediaba completamente el vínculo entre justicia organizacional y desempeño, representando el 98.04% del efecto total, mientras que el trabajo emocional moderaba dicha mediación (13).

Deng et al. durante el 2021, en su investigación tuvieron como objetivo “*examinar la influencia de la identidad ocupacional y la satisfacción laboral sobre la intención de rotación entre pediatras*”, en el contexto del déficit de profesionales en esta especialidad. Mediante un muestreo aleatorio estratificado en varias etapas, se aplicó una encuesta a 4906 pediatras, obteniéndose 4198 respuestas válidas (85.6%) provenientes de siete regiones del país. Se emplearon escalas Likert de 5 puntos para medir variables sociodemográficas, características laborales, identidad ocupacional, satisfacción e intención de rotación. Se aplicaron análisis factorial exploratorio, ANOVA, correlaciones de Pearson y análisis de mediación. Los resultados mostraron diferencias significativas en la intención de rotación según edad, nivel educativo, región, tipo de institución, carga laboral y salario. La identidad ocupacional y la satisfacción laboral se asociaron negativamente con la intención de renuncia, y se encontró que la satisfacción laboral medió significativamente esta relación ($r = -0.601$ y -0.605 , $p < 0.01$) (14).

Canales et al. en el 2021, en su estudio propuso como objetivo general “*determinar el vínculo del clima organizacional con el desempeño laboral de trabajadores del sector ventas en Ferreyros S.A. realizado durante la crisis sanitaria en Lima, 2021*”. El estudio tuvo un estudio un método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo-correlacional, estando representado por un total de 58 trabajadores el sector y se aplicó instrumento el cuestionario. Los hallazgos manifestaron que el clima organizacional fue regular con un 31%, en tanto, el desempeño laboral fue alto con un 84%. El valor correlativo de ambas variables fue de 0.807, evidenciando una asociación alta positiva y significativa, ya que se obtuvo un p-valor <0.05 . En la sección de conclusiones,

se encontró una relación estadísticamente significativa entre los fenómenos investigados en el estudio (15).

López en el 2021, realizó un estudio donde planteó como propósito la “*evaluación del clima organizacional influyendo en el desempeño laboral de trabajadores en el sector administrativo de un Universidad en Guayaquil*”. Se tuvo una metodología de tipo correlacional, transversal y cuantitativa, la población de estudio lo conformaron 52 trabajadores. De acuerdo con los resultados, se obtuvo una asociación entre los fenómenos evaluados de 0.581, correlación positiva media, en relación a las dimensiones se obtuvo que, la motivación y el desempeño se asocian en un 0.526, teniendo un grado de relación moderada y positiva, respecto a trabajo en equipo, este obtuvo un coeficiente de 0.425, demostrando una relación baja positiva y la comunicación con el desempeño tuvieron una asociación media debido a la obtención de un grado de correlación de 0.615. Se logró concluir que el clima organizacional influye de manera positiva y directa en el desempeño laboral del personal administrativo (16).

Bayser en el 2022, se propuso como objetivo “*describir el vínculo entre motivación y desempeño laboral entre personal sanitarios de un centro autónomo de Buenos Aires*”. Se tuvo un estudio descriptivo, observacional y transversal. Se conformó la muestra por un total de 60 enfermeros(as) de un centro público, los cuales fueron seleccionados por medio de muestreo no probabilístico por conveniencia. Se emplearon dos herramientas, una para la evaluación de motivación en las tres dimensiones. Y otra para la evaluación del desempeño en el trabajo basado en competencias. En los resultados, la muestra se caracterizó por estar compuesta mayoritariamente por féminas de un rango de edad de 34 y 53 años, teniendo como carrera enfermería profesional. El nivel de desempeño

profesional en las tres dimensiones fue en mayoría medio, considerando un 96% de muestra, siendo relevante que se destaque que no existieron individuos que presenten un alto desempeño. El análisis inferencial mostró un vínculo positivo significativo y estadístico entre motivación en general y desempeño profesional (tres dimensiones), mostrando una motivación en general mucho mayor, también influye en un elevado desempeño profesional en las tres dimensiones (17).

Paredes y Quiroz en el 2021, realizaron una investigación donde plantearon como objetivo “*evaluar la conexión de clima organizacional y desempeño en el trabajo de los colaboradores de principales supermercados en Ecuador*”. El estudio fue aplicado, no experimental, correlacional, cuantitativa, los participantes correspondieron con 379 unidades de análisis. Los resultados evidenciaron un grado de correlación de 0.294 entre las variables consideradas en el estudio, mostrando una asociación directamente proporcional baja entre los constructos referidos. Concluyeron con la presencia de un vínculo entre los fenómenos de estudio; asimismo, el contexto estudiado demuestra consciencia suficiente de lo importante que es crear un ambiente de trabajo adecuado para los trabajadores, con la meta de obtener un rendimiento adecuado. Para lograr esto han implementado tecnología a partir de sistemas que fomentan con el cumplimiento de asignaciones personales, lo que se traduce en resultados grupales satisfactorios. Esto, a su vez, les permite alcanzar sus metas comerciales y financieras. Sin embargo, lo más importante para estas organizaciones es la satisfacción y el progreso de sus colaboradores, que son su recurso más valioso (18).

Jiang et al. en el 2024, realizaron una investigación entre las enfermeras recién incorporadas para “*analizar la relación entre preparación laboral, justicia organizacional,*

identidad profesional y desempeño laboral”. En un estudio transversal, reportaron que la identidad profesional y la justicia organizacional cumplen un rol mediador (incluida una mediación en cadena) entre la preparación laboral y el desempeño, resaltando la importancia de estrategias de inducción y fortalecimiento identitario para optimizar el rendimiento (60).

Antecedentes nacionales

Rivera en el 2020, planteó como objetivo de su investigación “*determinar la asociación existente entre Identidad Institucional y Desempeño laboral de personal de enfermería en un centro de salud*” La metodología que se empleó fue de tipo básica, no experimental transversal y relacional, participaron 90 unidades de análisis, se hizo uso del cuestionario como instrumento. Entre los resultados encontrados, se observó que el coeficiente de 0.578, indicando que se tiene la existencia de un vínculo. Esto se mostró reflejado en el que el 45.6% de enfermeras tuvieron una elevada identidad con el centro donde laboral y es muy bueno el desempeño laboral. Asimismo, el 16.7% tuvo índice muy alto con las variables. También se encontró que las competencias evaluadas en el desempeño laboral, como la orientación a resultados, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la iniciativa y la organización del trabajo, estuvieron relacionadas con un nivel alto de identidad institucional. Se realizó una prueba estadística de Rho de Spearman para estas dimensiones y se obtuvo un valor menor a 0.05, lo que demuestra una correlación positiva. Se concluyó la existencia de una relación positiva y moderada entre las variables de estudio (19).

Ecce en el 2020, propuso en su investigación como objetivo general “*entablar una conexión de identidad corporativa y desempeño en el trabajo en colaboradores*”. Se tuvo un estudio cuantitativo, correlacional, no experimental y transaccional, trabajando con un

total de 130 colaboradores. La información analizada indicó una conexión directamente proporcional entre los fenómenos estudiados de $r=0.64$. Esto indica que a medida que los valores de identidad corporativa aumenten, según la evaluación realizada a los colaboradores, entonces se manifestará con la misma direccionalidad en los puntajes que se evidencien en el desempeño laboral de los mismos. Se concluye que ambas variables están estrechamente relacionadas, de modo que a medida que la identidad corporativa aumenta, también lo hace el desempeño. Por lo tanto, existe un vínculo funcional entre ambas variables (20)

Coacalla en el 2023, en su trabajo de investigación planteó como finalidad “*la identificación de una asociación entre la identidad laboral y el desempeño ocupacional del personal de salud en una institución sanitaria*”. De acuerdo con la metodología, la población de estudio consistió en 65 médicos que fueron contratados en el servicio de medicina interna. Se tuvo un estudio cuantitativo, relacional, no experimental y transversal. Para recopilar los datos, se utilizó un cuestionario para ambas variables. En los resultados, el 75.4% de los médicos del servicio de medicina interna presentaron un nivel alto de identidad laboral, seguido por el 20.0% que tiene un nivel muy alto. Solo el 4.6% presenta un nivel promedio de identidad laboral. En cuanto al desempeño ocupacional, el 92.3% de los médicos del servicio tiene un nivel alto, mientras que el 7.7% tuvieron un nivel promedio. Es importante destacar que ningún médico presentó un desempeño bajo. Además, se apreció que el 69.2% de la muestra tuvo un alto desempeño en el trabajo con una alta identidad laboral, el 20% presentó un alto desempeño ocupacional como una alta identidad laboral. Se concluyó que, de acuerdo con el análisis estadístico, no se evidenció la existencia de una relación (21).

Aguilar en el 2021, presentó como propósito “*la determinación del vínculo de identidad organizacional y desempeño en el trabajo en colaboradores de una organización*”. Se tuvo un estudio aplicado, cuantitativo, transversal, no experimental y correlacional, Los resultados obtenidos de acuerdo a la muestra, el 46.7% llegaron a opinar que tuvieron un regular nivel de identidad organizacional y el 40% (18) opinaron que se encontraba en un nivel malo. Mientras 24 individuos (53.3%) opinaron que tuvieron un desempeño regular en el trabajo, además 12 personas mencionaron que fue bueno (26.7%). Finalmente, se llegó a concluir que existió un vínculo fuerte y positivo ($r=0.758$) y $p<0.05$ entre las variables ya mencionadas (22).

Egoávil en el 2023, en su investigación planteó como objetivo “*identificar un vínculo entre identidad corporativa y desempeño laboral de personal de salud de una institución sanitaria*”. La metodología fue de carácter cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional, transaccional; asimismo, la población participante se compuso de 89 trabajadores, a los que se les aplicó instrumentos de medición, con especificaciones de las variables referidas. Según los resultados, se logró evidenciar una asociación inversa no significativa (-0.068) entre la identidad y desempeño laboral. Por lo tanto, se concluye que, no existe asociación significativa entre las variables (61).

2.2. Bases teóricas

Identidad institucional

Concepto

La identidad institucional es entendida como el colectivo de aspectos o propiedades conforman la existencia de una institución. Estos atributos pueden incluir la misión, visión, valores, cultura, tradiciones y propósitos de la institución. La identidad institucional es lo que distingue a una institución de otras y define su personalidad y propósito. También implica el sentido de pertenencia y la percepción que tanto los miembros internos como el público externo tienen de la institución (23).

En la misma línea, el término subraya la representación que manifiestan las organizaciones sobre ellas mismas a partir de las formas comunicacionales que demuestra. Asimismo, es importante delimitar la cultura organizacional, reconocida como la demostración tácita de una institución, y la visión filosófica, que se deduce según las características que desea forjar a futura la institución. En este sentido, es imperativo enfatizar que la comunicación tanto interna como externa de las propiedades institucionales, funge como delimitador importante al momento de identificar la identidad de los colaboradores pertenecientes (24).

Conforme a estas definiciones, la acepción de identidad institucional demuestra que las organizaciones manifiestan su propia identificación a partir de los recursos propios y externos por los cuales se comunica, siendo los colaboradores, los agentes principales de esta dinámica a lo largo de lo que dure su labor en la organización, de esta manera, se diferencia de otras instituciones según la representación proyectada (25).

Teorías sobre identidad organizacional

Se refiere al estudio de cómo las organizaciones desarrollan y mantienen una identidad única y distintiva. Esta identidad organizacional estuvo basada en sentimientos, percepciones, pensamientos de cada miembro de la compañía, así como en las directivas y objetivos establecidos por la alta dirección. Se conforma la identidad organizacional estrechamente vinculada con la cultura organizacional, pudiendo influenciar en la manera en que la organización se presenta a sí misma y es percibida por sus diferentes públicos. Es importante destacar que la identidad organizacional y la imagen corporativa se presenta como conceptos relacionados estrechamente, pero diferenciados. Por otro lado, la identidad organizacional está referida a la definición de la organización en sí misma y a su esencia, la imagen corporativa está referida a percepciones que presentan públicos diferentes de una compañía. Está basada en una identidad organizacional, basada en sentimientos, percepciones, pensamientos de cada miembro de una compañía, dependiendo de la identidad corporativa, y de lo que ellos quieren en una empresa y proyecte al público en general (26).

A colación, en la sociedad actual, caracterizada por su constante dinamismo, las organizaciones enfrentan la necesidad de comunicarse de manera efectiva tanto internamente como con su entorno inmediato. La identidad y la imagen corporativa se han vuelto elementos cruciales, influenciando la percepción y la conexión emocional con la organización; la identidad corporativa está gestionada por medio del paisaje visual y la comunicación, siendo considerada de forma visual del poder. La imagen corporativa se convierte así en una herramienta poderosa para comunicar la esencia de la empresa y lograr la identificación tanto de los miembros internos como de los clientes. A partir de aquello,

la identidad de una organización se fundamenta en su personalidad, la cual está vinculada con su historia, filosofía, valores éticos y culturales, así como la efectividad en la comunicación entre el personal y los gerentes. Este proceso es dinámico y depende de la gestión interna y las estrategias implementadas para fortalecer la identidad, lo que, según ellos, es fundamental para el desarrollo exitoso, de lo contrario, la identidad podría tardar en consolidarse o la organización podría enfrentarse a cambios profundos que la dirijan hacia nuevos caminos (27).

Albert y Whetten en 1985 definieron la identidad organizacional como lo que es central (elementos esenciales), distintivo (elementos únicos y diferenciadores) y duradero (elementos de continuidad y permanencia) en una organización, estas características permiten que la organización proyecte una imagen coherente y fácilmente reconocible, lo cual resulta clave para atraer y retener talento humano, captar clientes y consolidar una buena reputación ante la sociedad. No obstante, estos componentes no son completamente inalterables, ya que pueden transformarse en función de la percepción que tienen los empleados sobre ellos y de la forma en que se relacionan con las identidades profesionales necesarias para cumplir con la misión institucional (28).

A partir de una serie de teorías que abordan la identidad organizacional desde diversas ópticas, la primera propuesta básica de la identidad organizacional que se contempla en la tradición de la investigación de las organizaciones es la que realizan Albert y Whetten (1985) en su teoría de la identidad organizacional, quienes definen la identidad organizacional como aquellas características que los miembros de la organización consideran centrales, distintivas y que perduran con el tiempo (28).

También se puede mencionar a la teoría de la identificación organizacional de Mael en 1989, parte del vínculo psicológico que establece las personas con la organización. La identificación se suscribe bajo esta óptica cuando los integrantes inician la percepción de sí mismos como parte de la organización, así como en la interiorización de sus valores, objetivos e incluso de sus logros (29,30). Tal teoría da continuidad de la Teoría de la Identidad Social expuesta por Tajfel y Turner en 1986, con la cual se sostiene que las personas desarrollan su concepto de sí mismos en función de su pertenencia a diferentes grupos sociales. La identificación también genera compromiso, lealtad o cooperación en el contexto organizacional, influyendo en el comportamiento de la organización y en el modo en el que las personas interpretan, al mismo tiempo que reproducen la identidad institucional (30).

La denominada Teoría de la Identidad Social, formulada en sus orígenes por Henri Tajfel y John Turner (1979, 1986), representa un esquema teórico más general que ha sido utilizado en el estudio de las organizaciones. En este aspecto teórico, las personas obtienen una parte de la identidad personal de la pertenencia a grupos sociales dados, lo cual lleva a la materialización de procesos de categorización, comparación y diferenciación intergrupales (30).

En el ámbito de lo organizacional, se muestra cómo la Teoría de la Identidad Social puede ser un instrumento para entender el proceso mediante el cual los empleados desarrollan una sensación de pertenencia y mediante el cual las percepciones de lo que somos "nosotros" (los miembros de la organización) respecto a "ellos" (las otras organizaciones o grupos externos a la misma) impulsan la cohesión interna. En consecuencia, la identidad social supone el sustrato psicológico sobre el que se desarrolla la propia identificación

organizacional y permite la construcción de una identidad colectiva en las instituciones (31).

La Teoría de la Construcción Social de la Identidad Organizacional sostiene que la identidad no es un atributo inamovible, ni es un mero conjunto de rasgos; al contrario, es una construcción colectiva que va mutando de forma y con una naturaleza social, que proporciona un marco interpretativo en función de los discursos, interacciones y significados compartidos de las personas en la organización. Según Gioia, Schultz y Corley en el 2000 o bien Hatch y Schultz en el 2002, la identidad se está conceptualizando como respuesta a los cambios internos y las presiones del entorno, por lo que la identidad organizacional no es algo fijo que está presente en su ser, sino que es un proceso de reflexión continua y negociación en común, que explica cómo los miembros de la organización se esfuerzan por gestionar la identidad asociada a esos cambios, y cómo, en un desplazamiento de los atributos, van constituyendo relato tras relato el proceso de adaptación y el carácter relacional de la identidad de las organizaciones (32,33).

La perspectiva discursiva o narrativa entiende la identidad organizacional como una construcción que se produce, sostiene y transforma a partir del lenguaje y de las historias compartidas. Autores como Brown en 2006 o Sveningsson y Alvesson en 2003 proponen que las organizaciones crean y cuentan historias sobre quiénes son, qué significan y cómo se diferencian de los demás y que estas historias determinan la forma en la que los individuos enfoquen su entorno laboral. Desde este enfoque, la identidad es un proceso narrativo que se revisa constantemente donde los discursos oficiales, no oficiales y simbólicos concurren y compiten en la instauración del sentido de la organización. Este

enfoque ofrece una perspectiva más interpretativa y crítica del concepto, al incorporar cómo el poder, la comunicación y la cultura forman la identidad (34).

Resumiendo, la identidad de la organización ha sido estudiada desde nuevas teorías que la ven como una manifestación, en efecto, como un concepto complejo, dinámico y multidimensional. Si bien Albert y Whetten en 1985 desarrollan las bases teóricas del asunto, las teorías siguientes como las de la identificación organizacional, la identidad social, la construcción social o la perspectiva discursiva han hecho una aportación muy consistente al desarrollo del tema desde diferentes ópticas. No existe, pues, una única teoría definitiva, sino explicaciones complementarias que muestran diferentes aspectos del mismo fenómeno. Para este trabajo, se considera la Teoría de la Identidad Organizacional de Albert y Whetten porque es el marco fundacional para analizar las características centrales, distintivas y duraderas que conforman la esencia de una organización. Es un marco de referencia sólido para comprender la identidad y la evolución de una organización.

Importancia

La identidad institucional es de gran importancia ya que define la personalidad y propósito de una institución. Al tener una identidad clara y sólida, la institución puede transmitir sus objetivos, valores y cultura de manera coherente y efectiva. Además, la identidad institucional ayuda a establecer un sentido de pertenencia tanto entre los miembros internos como en el público externo. También permite diferenciar a la institución de otras, creando una imagen distintiva y reconocible. En resumen, la identidad institucional es fundamental para establecer una imagen sólida, generar confianza y fortalecer la reputación de la institución (35).

Es imperativo mencionar que la identidad de cualquier institución corresponde a una cualidad que aparece desde la creación de la institución y se va desarrollando a lo largo de la construcción de la imagen de las organizaciones. Conforme a lo referido, los usuarios o pacientes perciben el ambiente de las instituciones de salud de acuerdo a lo manifestado por la misma a través de su identidad, lo cual permite deshacer la incertidumbre que viven muchas personas sobre los servicios que brindarán los centros de salud a donde van a acudir, y en viceversa, las instituciones sanitarias pueden mejorar las condiciones a partir de las repuestas de las personas atendidas.

En relación a la operacionalización de la variable, la identidad institucional se puede dimensionar de acuerdo con la caracterización que describen Chacaltana y colaboradores (36), en donde se destacan tres niveles o tipos de identidad que se desarrollan:

Identidad Personal: Se refiere al nivel de satisfacción y crecimiento personal que experimenta el colaborador cuando ingresa a laborar en una empresa, y de forma adicional, el interés de desarrollarse de manera científica para poder seguir trabajando en la organización. También destaca el vínculo afectivo del colaborador con la organización donde labora, su interés en invertir tiempo y esfuerzo en su trabajo, su compromiso con las tareas que realiza, su conformidad con su empleo y cómo se satisfacen las circunstancias del trabajo.

Identidad Social: Nivel de identificación y la dedicación hacia el trabajo y la colaboración en equipos laborales. La identidad social también puede que fomente el trabajo y colaboración en equipo de trabajadores de salud. Cuando se sienten parte de un grupo y valorados por su contribución, es más probable que colaboren de manera efectiva, compartan conocimientos y experiencias, y busquen soluciones conjuntas para mejorar la

atención y los resultados para los pacientes; una identidad social sólida puede buscar el fortalecimiento del bienestar emocional y resiliencia de trabajadores de salud. Sentirse parte de una comunidad y contar con el apoyo de sus colegas puede ayudar a enfrentar los desafíos y el estrés inherentes al trabajo en el campo de la salud.

Identidad Organizacional: Se refiere al nivel de satisfacción y familiaridad que uno experimenta con la organización, así como el nivel de comprensión y asimilación de la educación empresarial en las organizaciones. Es importante que los colaboradores de salud logren sentirse identificados con su centro en la que trabaja, ya que esto puede influir en su motivación, compromiso y satisfacción laboral. Cuando los trabajadores se sienten parte de una comunidad y pueden compartir valores y propósitos en común, es relevante que se esfuercen por brindar una atención de calidad y se comprometan con el bienestar de los pacientes.

Desempeño laboral

Concepto

Se define como la manera de realizar las asignaciones por parte de los colaboradores y los supervisores evalúan su valor dentro de la organización. Es una actividad importante para la integración del personal, permitiendo identificar, medir y administrar el rendimiento de los empleados en las organizaciones. Además, es necesario que el personal tenga la habilidad de minimizar la utilización de medios en función de establecer las metas planteadas de la organización y realizar un trabajo de calidad (37).

En el mismo orden, la labor del personal de salud se encuentra circunscrita a el conocimiento, habilidad y energía que brindan los colaboradores de manera individual y

colectiva en una institución u organización, con la intención de suplir con las metas organizacionales, y estos a su vez son influenciados de las características institucionales expresadas por los establecimientos donde laboran (38).

De esta manera, cabe resaltar que la acepción del término cumple con la definición de serie de conductas o comportamientos en donde los colaboradores intentan cumplir de forma competente con las exigencias propias de una organización; estas acciones son susceptibles a las destrezas que manejan los colaboradores, el estado mental de los mismos, y las condiciones externas de los usuarios atendidos (39).

Características

La caracterización del término se encuentra circunscrito a la aplicación de asignaciones por parte de los empleados, contribuyendo al beneficio de la empresa. Esto implica el cumplimiento de metas, planes y liderazgo, y se evalúa a través del conocimiento, las destrezas y habilidades de los empleados. Además, el desempeño contextual se refiere al comportamiento orientado al logro de tareas, que se evalúa según la persistencia, la voluntad y la cooperación. Por otro lado, la productividad individual está referida al trabajo individual que realiza cada empleado para lograr una meta que ya ha sido establecida, y se evalúa según como se cumplan las reglas, objetivos y procedimientos organizacionales (40).

Debe tenerse en cuenta que el rendimiento laboral desempeña un papel fundamental en el progreso general de cualquier organización. Su avance, crecimiento y desarrollo son esenciales para satisfacer las condiciones y necesidades de la sociedad, ya que su falta puede dar lugar a deficiencias que afectan el progreso social. Para asegurar un desempeño

laboral eficaz, es crucial cumplir con criterios adecuados en la selección y reclutamiento de los trabajadores. Sin embargo, estos criterios a menudo se pasan por alto debido a factores intrínsecos en los municipios, como presupuestos limitados, inestabilidad laboral y la ausencia de programas de capacitación (41).

Importancia

Los colaboradores son los principales beneficiarios de la examinación sobre cómo se desempeñan, seguidos por la propia institución. A través de esta evaluación, se puede determinar el estado actual del rendimiento y, a partir de ahí, implementar maniobras o actuar con la intención de corregir, tal es el caso de la aplicación de capacitaciones, que fomenten la mejoría del desempeño y lograr el triunfo de las organizaciones. A colación, la evaluación del desempeño permite reconocer y establecer el trabajo y función de los complementos de una organización, los cuales tienen un impacto significativo en el desempeño de las personas que pertenecen a las organizaciones (42).

Asimismo, el rendimiento laboral desempeña un papel crucial en la consecución de la eficacia y el éxito empresarial; por esta razón, los gerentes se interesan no solo por evaluarlos, también por la mejoría de cada trabajador y sus actuaciones. En este contexto, el desempeño laboral fundamentó las conductas o acciones llevadas a cabo por los trabajadores, pudiendo ser evaluados por medio de la habilidad de cada uno y el grado de contribución que aportaron a la empresa; además, se relaciona el rendimiento laboral con la capacidad de coordinar y organizar las actividades, que, combinándose, configuren el comportamiento de cada individuo que se encuentre involucrado en un proceso de producción (43).

Aportes teóricos sobre el desempeño laboral

El desempeño laboral ha sido estudiado desde diferentes teorías que ponen el énfasis en unos u otros factores determinantes: competencias y habilidades (Campbell), motivación y expectativas (Vroom, Herzberg), creencias personales (Bandura), sistemas organizacionales (Bernardin y Russell), y el equilibrio entre recursos y demandas (Bakker y Demerouti). Todas ellas coinciden que el desempeño no es únicamente atribuido al individuo, sino que deben tenerse en cuenta también las condiciones psicológicas, organizacionales y ambientales.

Por un lado, la teoría de las expectativas formulada por Victor Vroom en 1964 sostiene que la conducta de trabajo determinada del sujeto se encuentra influida por las expectativas que tiene el individuo acerca de la relación existente entre el esfuerzo, el rendimiento y la recompensa. Posteriormente, Vroom estima que las personas tienen mayor propensión a esforzarse más cuando creen que el esfuerzo proporcionará un rendimiento positivo (expectativa); que el rendimiento positivo cuenta con una recompensa (instrumentalidad); y que la recompensa resultante es una recompensa deseable para el sujeto (valencia). Por lo tanto, la conducta de trabajo tiene en consideración otros factores como son las percepciones de justicia y equidad en las recompensas (X), la claridad de la meta y la retroalimentación (Y) y el grado de motivación y satisfacción en el trabajo (Z). Este enfoque permite señalar el efecto de las percepciones subjetivas en la conducta de trabajo y la productividad(44).

Del mismo modo, Frederick Herzberg y sus colegas (1959) le dieron forma a la Teoría de los Dos Factores, también conocida como Teoría de la Motivación-Higiene, que hace referencia a la distinción entre una serie de factores que dan lugar a la producción de

satisfacción y motivación y una serie de factores cuya ausencia origina insatisfacción. Los factores motivacionales (logro, reconocimiento, crecimiento profesional) son los que provocan la motivación y el rendimiento, mientras que los factores higiénicos (salario, condiciones de trabajo, supervisión) prevendrán la insatisfacción, pero no aumentarán el rendimiento. De esta manera, en la propuesta, el rendimiento puede ser motivado por la motivación intrínseca (X), las condiciones de trabajo correctas (Y) y el reconocimiento y crecimiento en el trabajo (Z). Este planteamiento indica que el rendimiento sólo se puede mejorar cuando el trabajo ofrece oportunidades de crecimiento y de realización (45).

Asimismo, Albert Bandura, a partir de su Teoría Social Cognitiva, dio paso al concepto de autoeficacia, que hace referencia a la creencia del sujeto en su capacidad de organizar y ejecutar las acciones necesarias para alcanzar hasta cierto punto un nivel de rendimiento. Las personas que tienen una fuerte autoeficacia normalmente asumen retos, se esfuerzan ante las dificultades y mantienen un nivel de rendimiento bastante elevado (Bandura, 1986, 1997). De este modo, el rendimiento laboral es dependiente como también de la autoeficacia personal (X), de la retroalimentación del entorno y del apoyo social (Y) y de las experiencias previas de éxito o fracaso (Z). Esta teoría del rendimiento pone de manifiesto el peso que tienen los procesos cognitivos y motivacionales en el rendimiento y que la percepción de competencia puede ser tan importante como la habilidad real (46).

De igual forma, Bernardin y Russell (1993) plantean que el desempeño laboral debe ser evaluado bajo tres categorías: la efectividad (grado de cumplimiento de los objetivos), la eficiencia (la utilización de los recursos) y la productividad (los resultados obtenidos). En esta óptica, el desempeño también puede verse influido por la claridad de los criterios para ser evaluado (X) la calidad de la supervisión y de la retroalimentación (Y) y la cultura

organizacional que refuerza la mejora continua (Z)(47). Robbins y Judge en el 2019 también mencionan que el prestigio por medio del reconocimiento justo y las oportunidades de desarrollo personal y profesional son otros factores que fomentan el compromiso y en consecuencia el desempeño (48).

En adición, El modelo JD-R (Job Demands–Resources), establece que el desempeño laboral es el resultado de un equilibrio entre las demandas laborales (carga de trabajo, presión, demandas emocionales) y los recursos laborales (autonomía, apoyo, feedback, oportunidades de aprendizaje). Si los recursos laborales son suficientes para responder a las demandas laborales, entonces la motivación y el desempeño aumentan; por el contrario, si la carga laboral supera los recursos laborales disponibles, el desempeño laboral se ve afectado negativamente. Este modelo explica la influencia que tienen la carga laboral y el estrés (X), la autonomía y el apoyo del liderazgo (Y) y los recursos laborales disponibles en el rendimiento (Z). Incluye tanto factores individuales como factores discutidos dentro del contexto y permite obtener una visión más contemporánea del desempeño en entornos laborales complejos (49).

Por otro lado, el modelo teórico de Campbell tuvo como propósito contar con los componentes principales para que se mida el desempeño laboral de forma integral y ayudando que se formulen estrategias para medir el desempeño laboral de manera integral y ayudar a formular estrategias para alcanzar los objetivos empresariales. Este modelo se basa en la teoría del aprendizaje propuso que la conducta deberá depender de tres elementos: estímulo, respuesta y recompensa. El modelo se enfoca en el desarrollo de la efectividad y el éxito de las organizaciones, buscando acciones que generen valor para la

empresa. Se ha utilizado en la evaluación del desempeño humano y ha sido aplicado en diferentes contextos, incluyendo la administración pública (50).

El modelo de Campbell está estructurado en 3 dimensiones:

Desempeño de la tarea: El cumplimiento de las responsabilidades y tareas en el trabajo es lo que se entiende como desempeño laboral. Además, estas tareas contribuyen de forma directa o indirecta al objetivo central de la organización. Se menciona que todas las actividades se dividen en dos tipos de conductas. El primero se relacionará con la transformación de servicios propios de cada organización, mientras que el segundo tipo de conductas comprende actividades de apoyo a la esencia profesional. Por lo tanto, el desempeño de la tarea implica conductas dirigidas hacia la producción de bienes o servicios (51).

Desempeño en el contexto: Está referido a conductas espontáneas y personales de los empleados que van más allá de lo esperado en su lugar de trabajo. Estos comportamientos impulsan un mejor funcionamiento de la entidad (51).

Comportamiento contraproducente: Tratar el comportamiento contraproducente como intencional y dañino tanto para las organizaciones como para las personas es una llamada al bienestar de la organización y los empleados. Son acciones voluntarias que se realizan por cada miembro de una compañía que van en contra de sus tendencias legítimas. Estos comportamientos en el lugar de trabajo llegan a amenazar la comodidad de la organización y perjudican a sus miembros. Por otro lado, son acciones antisociales manifestadas por los trabajadores durante el desempeño de su trabajo, y que son perjudiciales y negativos para la organización (51).

Factores del Desempeño laboral

Davis y Newstrom sostienen que el desempeño de un empleado está ligado a factores personales y de actitud. Para estos autores, dicha variable se manifiesta a través de las conductas en el puesto de trabajo, evaluándose mediante criterios como la adaptabilidad, la asistencia, la responsabilidad, el entusiasmo, el cumplimiento de normas, la colaboración y la iniciativa propia. (62):

Adaptabilidad: Refiere a las facilidades que presenta el colaborador en función de acomodar a las disposiciones nuevas y constantes que reciba en el ámbito laboral, esto corresponde con una serie de habilidades que desarrolla el colaborador conforme pasa el tiempo. Además, se define como la capacidad para brindar respuestas definitivas y creativas ante obstáculos o contratiempos que se presenten en el lugar donde se labora, interfiriendo en ejecutar tareas.

Asistencia y puntualidad: Implica la realización de las disposiciones horarias de la organización, la aparición en la situación laboral y las preocupaciones de no presentarse a tiempo en las tareas asignadas. Además de esto, fomenta el control del asistir de los colaboradores, registrando el ingreso y retiro de los mismos en las organizaciones. El control de acceso ayuda a determinar las asistencias y a los colaboradores puntuales en la empresa. La puntualidad es la norma de llegar a tiempo para cumplir con las responsabilidades relacionadas con citas de trabajo, reuniones de negocios, compromisos en la oficina y tareas pendientes por entregar.

Responsabilidad: Hace referencia al cumplimiento de comportamientos y deberes propios de las funciones laborales, en línea con las metas de la organización. Además, la

responsabilidad asumida en el ámbito laboral es lo que impulsa el crecimiento del trabajador. A medida que aumenta la responsabilidad, también aumenta el compromiso y la integridad. En este sentido, la responsabilidad es el deber de los colaboradores que tienen hacia sus dirigentes en relación con la rutina de superioridad delegada, como una forma de alcanzar los resultados esperados.

Motivación: Corresponde al esfuerzo que impulsa y moviliza a la persona hacia el cumplimiento eficaz de asignaciones. Además, la motivación son los estímulos que incitan a una acción específica; al mismo tiempo, es un conjunto de elementos que incentivan el comportamiento de las personas hacia objetivos específicos, en función de los componentes motivacionales (orientación y dirección), con la finalidad de poder lograr un propósito determinado. Además, la motivación son deseos que determinaron la conducta, los cuales varían de una persona a otra dependiendo las necesidades o circunstancias que deseen satisfacer en un momento determinado, a través de recompensas (dinero, bienes, viajes, reconocimientos).

Cooperación: La colaboración espontánea del individuo en la empresa se refiere a las relaciones interpersonales, ya sean amistosas o productivas, que tienen como objetivo lograr resultados exitosos en el trabajo. Además, se afirma que esta colaboración está en sintonía con las actitudes de la persona, la cual es identificable en la potestad del colaborador para relacionarse con sus tareas y brindar apoyo al personal, además, logra adecuarse con los demás que son parte de la organización, fomentando la labor conjunta entre colaboradores.

Iniciativa: De acuerdo a esta manera de percibir, se afirma que la iniciativa consiste en aportar opiniones, insinuaciones y actitudes positivas en el mejoramiento de la labor y

aumentar así la producción. Es un concepto activo de rendimiento que reconoce que las personas al trabajar pueden ejecutar ambas disposiciones, asignaciones y propias metas e inclusive comenzar otras de forma automática. Esto implica la disposición a realizar mejoras, incluso sin que exista un problema concreto.

Modelo operacional del desempeño laboral según Rivera

El desempeño laboral ha sido estudiado desde diferentes enfoques teóricos que permiten comprender sus determinantes individuales, motivacionales y organizacionales. Entre estos aportes se encuentra el modelo de Campbell, el cual plantea que el desempeño puede analizarse a partir de conductas vinculadas al cumplimiento de tareas, al comportamiento contextual y a las conductas contraproducentes; así como los criterios de evaluación del desempeño laboral propuestos por Davis y Newstrom. Ambos enfoques resultan útiles como marco general para comprender que el desempeño no depende únicamente de las capacidades individuales, sino también de las condiciones organizacionales, los recursos disponibles, la motivación y la interacción del trabajador con su entorno laboral.

No obstante, para efectos de la presente investigación se adopta como base operacional el modelo empleado por Rivera en el 2020, debido a que corresponde al instrumento seleccionado para medir el desempeño laboral en trabajadores de salud. En este modelo, el desempeño laboral se estructura en seis dimensiones: orientación de resultados, calidad de atención, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización. Estas dimensiones permiten valorar el grado en que el trabajador cumple sus funciones, responde a estándares de calidad, mantiene relaciones laborales adecuadas, actúa de manera proactiva, colabora con el equipo y organiza sus actividades para alcanzar los objetivos institucionales.

Es así que la evaluación del desempeño laboral plantea las siguientes dimensiones:

Orientación de resultados: La forma de liderar actividades con el fin de lograr los objetivos corporativos implica establecer estándares de calidad e identificar oportunidades de mejora. Además, implica responder adecuadamente a las solicitudes y utilizar de manera efectiva los medios aprovechables, considerando la influencia resultante.

Calidad: Está compuesto por una serie de características que compensan y cumplen con las exigencias de los pacientes y significa escasear de fallas al brindar atención. La calidad del cuidado del personal de salud influye significativamente en el resultado esperado para los pacientes, y las características que se miden sobre este fenómeno, estando relacionados con garantizar un ambiente apacible para los pacientes y llevar a cabo los procedimientos de manera adecuada, así como asegurar la satisfacción del usuario.

Relaciones Interpersonales: Implica la manera en que se manejan las emociones positivas y negativas. También se refiere a cómo se enfrentan eventos difíciles y contextos contraproducentes. En cuanto al personal de salud, está relacionada con los siguientes factores. El primero se refiere al proceso de interacción entre colaboradores establecida al ofrecer atención a pacientes, donde la comunicación efectiva es fundamental y avala el triunfo en su rendimiento laboral. Por otro lado, el segundo aspecto se refiere al vínculo que se manifiesta entre los profesionales de enfermería y sus compañeros. Dado que cooperan en variadas situaciones comunes, es fundamental mantener relaciones en armonía en función de garantizar su seguridad mutua.

Trabajo en equipo: Permite establecer relaciones laborales positivas, colaborativas y de camaradería, compartiendo información, participando de manera regular y conectando los

esmeros personales hacia los conseguidos por los demás, y así poder alcanzar las metas de la empresa.

Iniciativa: Se presume que tenga una actitud proactiva, teniendo la capacidad de diseñar, iniciar, implementar y evaluar planes o proyectos del colaborador o compartido con invención, confianza, responsabilidad y orientación de calidad. Respecto al personal de salud, se considera un factor fundamental en función del rendimiento, ya que les permite responder de manera inmediata ante situaciones difíciles, además de tener una disposición favorable para generar nuevas oportunidades que contribuyan al desarrollo de la profesión, sin esperar una recompensa a cambio.

Organización: Reconoce el progreso de planear y ejecutar las tareas necesarias para que el trabajador pueda obtener los productos o servicios requeridos.

En consecuencia, en el presente estudio se adoptó el modelo operacional de Rivera (2020) como referente principal para la medición de la variable desempeño laboral, debido a que sus dimensiones corresponden con el instrumento utilizado y con la matriz de operacionalización de la investigación.

2.3. Formulación de la Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

H_0 : La identidad institucional no tiene una correlación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.

H_i : La identidad institucional tiene una correlación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.

2.3.2. Hipótesis Específicas

- H_{E0} : La dimensión identidad personal no tiene una correlación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.
- H_{E1} : La dimensión identidad personal tiene una correlación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.
- H_{E0} : La dimensión identidad social no tiene una correlación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.
- H_{E2} : La dimensión identidad social tiene una correlación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.

- H_{E0} : La dimensión identidad organizacional no tiene una correlación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.
- H_{E3} : La dimensión identidad organizacional tiene una correlación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

En la actual indagación se tomó en cuenta los principios del método hipotético-deductivo, en donde los autores aceptarán las hipótesis propuestas en la investigación, con la intención de demostrar resultados que aclaren la realidad problemática observada de las variables de estudio y desarrolle el aspecto investigativo de las mismas (53).

3.2. Enfoque de la investigación

Además, se tomó el paradigma cuantitativo en la construcción de la indagación, en donde se trabajará de forma ordenada la información recabada, se basa en la observación de problemáticas de la realidad, la formulación de los problemas observado y el análisis de los datos por medio de herramientas estadísticas, lo cual dará conclusiones mediante lenguaje numérico (54).

3.3. Tipo de investigación

La tipología tomada en cuenta en la confección del estudio corresponde con el tipo básico, puesto que es un estudio con objetivos prácticos en el campo del conocimiento, busca combinar las teorías existentes con el fin de aplicar lo aprendido en el contexto actual de la investigación y ofrecer soluciones a un evento específico (55).

3.4. Diseño de la investigación

Por otro lado, la indagación presente correspondió con la metodología no experimental, fundamentado en la no manipulación o modificación de datos referente a las variables consideradas en el estudio, se permanece sin influenciar en la realidad problemática encontrada, recogiendo datos (55).

3.4.1. Corte

Se determinó el corte transversal en el desarrollo de la indagación, debido a que la temporalidad que delimita el tiempo de la investigación será corta y específica, determinado un lapso único en donde se construirá la investigación y no habrá mayor seguimiento a este (56).

3.4.2. Nivel o alcance

El presente estudio tuvo un alcance correlacional, ya que se orienta a analizar la relación entre la identidad institucional y el desempeño laboral en el contexto del Centro de Salud de primer nivel en una provincia del Perú. Al tratarse de un diseño no experimental y de corte transversal, no existe manipulación de variables ni asignación aleatoria; por ello, los resultados se interpretan como asociaciones estadísticas. Para contrastar las hipótesis se empleó el coeficiente Rho de Spearman, considerando un nivel de significancia de 0,05 (56).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Comprendida como el colectivo de unidades de análisis dentro de una indagación, las cuales comparten una caracterización y propiedades en común que les permiten agruparse como un conjunto regular (57). De acuerdo a esta descripción, la población se conformó por 150 trabajadores del Centro de Salud de Primer Nivel de una provincia del Perú.

Criterios de inclusión

- Trabajadores con contrato vigente del Centro de Salud de Primer Nivel de una provincia del Perú.

- Trabajadores con más de 6 meses laborando del Centro de Salud de Primer Nivel de una provincia del Perú.
- Empleados que llegaron a aceptar su participación en el estudio

Criterios de exclusión

- Trabajadores sin contrato vigente del Centro de Salud
- Trabajadores con menos de 6 meses laborando del Centro de Salud
- Colaboradores que no quieran participar del estudio
- Trabajadores ausentes en el momento de la evaluación, como aquellos con licencia con y sin goce de haber, es decir, licencia por vacaciones, licencia por maternidad, licencia por descanso médico, suspensión disciplinaria, entre otros.
- Personal con contrato tipo terceros o contrato civil
- Personal en Modalidad Laboral de Prácticas con predominio en la empresa

Muestra

Es considerada como una selección específica de la población general, donde el grupo interno elegido comparte la suficiente caracterización y propiedades del grupo mayor, de esta manera se logra facilitar la confección de la investigación propuesta (57). Según esta premisa, la muestra correspondió con 80 trabajadores del Centro de Salud de Primer Nivel de una provincia del Perú.

Muestreo

Asimismo, el muestreo fue de tipo no probabilístico, por conveniencia (57). Esto debido a la potencial dificultad en acceder a los trabajadores para que completen los cuestionarios, ya que su labor principal en el Hospital demanda mucho tiempo y concentración por lo cual se hizo difícil poder completar el número mínimo requerido. Por lo mismo no se pudo utilizar un

método probabilístico para calcular el tamaño de muestra ya que su alta exigencia demandaría poder contar con la participación de más trabajadores, lo cual operativamente no sería posible.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Tipo de ítem	Escala de medición	Escala valorativa
Identidad institucional	Identidad Personal	Relación emocional Motivación	1-13	Directos	Likert: 1 = Muy pocas veces, 2 = Pocas veces, 3 = A veces, 4 = Bastantes veces, 5 = Muchas veces.	30 Identidad muy baja 31-60 Identidad baja 61-90 Identidad Promedio 91-120 Identidad alta 121-150 Identidad muy alta
	Identidad Social	Grado de pertenencia Compromiso laboral Relaciones interpersonales Trabajo en equipo Comunicación organizacional	14-20	Directos		
	Identidad Organizacional	Cultura organizacional Orgullo Institucional	21-30	Directos		
Desempeño Laboral	Orientación de resultados	Cumplimiento de funciones	1-4	Directos	Likert: 1 = Muy pocas veces, 2 = Pocas veces, 3 = A veces, 4 = Bastantes veces, 5 = Muchas veces.	23 Desempeño no Aceptable 24-46 Desempeño Regular 47-69 Desempeño Bueno 70-92 Desempeño muy bueno 93-115 Desempeño Excelente
	Calidad de atención	Cumplimiento de los estándares de calidad	5-8	Directos		
	Relaciones interpersonales	Calificación de las interrelaciones	9-12	Directos		
	Iniciativa	Actuación espontánea Actitud al cambio Resolución de problemas	13-17	Directos		
	Trabajo en equipo	Adaptación Compromiso Liderazgo	18-19	Directos		
	Organización	Nivel de planificación	20-23	Directos		

Nota. Elaboración de autoría propia

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizará la técnica denominada Encuesta, y los instrumentos serán dos: El cuestionario de Identidad Institucional y el cuestionario de Desempeño Laboral de Rivera (2020).

Respecto a la variable identidad institucional, corresponderá con el Cuestionario de Identidad Institucional adaptado por Rivera en el año 2020, se compone de 30 reactivos que se encuentran distribuidos en las siguientes dimensiones: Personal, Social, y Organizacional. Además, presenta una escala Likert de respuesta de 1-5, que va de acuerdo a la frecuencia de las situaciones en el instrumento (19).

Ficha técnica del Cuestionario de Identidad Institucional	
Autor:	Orellana, Bosio
Adaptación:	Rivera
Año:	2020
Tiempo de aplicación:	15 min
Dimensiones:	Identidad Personal, Identidad Social e Identidad Organizacional
Objetivo:	Evaluar la identidad institucional del personal de un centro de salud.
Administración:	Individual
Aplicación:	Personal de salud

Por otro parte, en función de la variable desempeño laboral, el instrumento a utilizar será el Cuestionario de Desempeño Laboral adaptado por Rivera en el año 2020, se compone de 23 reactivos que se encuentran distribuidos en seis dimensiones: Orientación de

resultados, Calidad de atención, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Trabajo en equipo y Organización. Además, presenta una escala Likert de respuesta de 1-5, que va de acuerdo al grado de rendimiento que presentarán los trabajadores evaluados (19).

Ficha técnica del Cuestionario de Desempeño Laboral	
Autor:	Centro de Salud “San José”
Adaptación:	Rivera
Año:	2020
Tiempo de aplicación:	15 min
Dimensiones:	Orientación de resultados, Calidad de atención, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Trabajo en equipo y Organización
Objetivo:	Evaluar la identidad institucional del personal de un centro de salud.
Administración:	Individual
Aplicación:	Personal de salud

3.7.2. Validación

Para la presente investigación, a pesar que ambos instrumentos cuentan con validez para el contexto peruano realizada por Rivera, de igual manera se comprobó la validez de contenido de los instrumentos. Para ello, se recurrió al juicio de expertos con la participación de cinco jueces especialistas en metodología de la investigación y gestión en salud. Los expertos valoraron los ítems de los cuestionarios de Identidad Institucional y Desempeño Laboral considerando los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, mediante una escala dicotómica de respuesta: Sí = 1 y No = 0 (19).

Tabla 2. *Resumen de validez de contenido de los instrumentos*

Instrumento	N.º de ítems	N.º de expertos	Criterios evaluados	Total de acuerdos	Total esperado	V de Aiken global	Interpretación
Cuestionario de Identidad Institucional	30	5	Pertinencia, relevancia y claridad	449	450	1.00	Validez excelente
Cuestionario de Desempeño Laboral	23	5	Pertinencia, relevancia y claridad	344	345	1.00	Validez excelente

A partir de las valoraciones de los expertos, se calculó el coeficiente V de Aiken para determinar el grado de acuerdo entre los jueces. En el caso del Cuestionario de Identidad Institucional, se obtuvo un valor global de $V = 1.00$, mientras que en el Cuestionario de Desempeño Laboral se obtuvo un valor global de $V = 1.00$. Estos resultados evidencian una adecuada validez de contenido, por lo que ambos instrumentos fueron considerados aplicables para la recolección de datos. El detalle de la validación por expertos radica en el anexo 3.

3.7.3. Confiabilidad

Por otro lado, en el estudio de Rivera (19) se demostró puntajes aceptables respecto a la fiabilidad, lo cual indicó valores suficientes que sustenten la aplicabilidad de los instrumentos, por un lado, el cuestionario de Identidad Institucional tuvo un alfa de Cronbach de 0.901, mientras que el cuestionario de Desempeño Laboral manifestó un alfa de Cronbach de 0.947, ambos resultados demostraron una alta fiabilidad, lo que corrobora la reiterada aplicabilidad y consistencia interna de los instrumentos.

En la presente investigación (n=80), la consistencia interna estimada fue aceptable para Identidad Institucional (α de Cronbach = 0.707) y alta para Desempeño Laboral (α de Cronbach = 0.881), lo que respalda la confiabilidad de las mediciones en la muestra analizada.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

En primera instancia, se aplicaron los instrumentos a las unidades de análisis, previa autorización institucional y consentimiento informado. Luego, la información se digitó y depuró en una base de datos. Se realizó estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central y dispersión) y se evaluó la normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnoff. Dado que no se cumplió el supuesto de normalidad, la contrastación de hipótesis se efectuó con el coeficiente Rho de Spearman para estimar la fuerza y dirección de la relación entre las variables. El procesamiento estadístico se realizó en SPSS Statistics y la presentación de resultados se elaboró en Microsoft Word.

Para complementar el análisis bivariado, se realizó un análisis ajustado con el propósito de controlar posibles variables confusoras. Se consideraron como covariables la edad, el sexo y la condición laboral, debido a que estas características podrían influir tanto en la identidad

institucional como en el desempeño laboral. El análisis permitió verificar si la asociación entre las variables principales se mantenía luego del control estadístico de dichas covariables.

Para el Cuestionario de Identidad Institucional se revisó la direccionalidad de los ítems antes del cálculo de puntajes. Los ítems con redacción negativa fueron recodificados de forma inversa, de modo que todos los puntajes mantuvieran la misma dirección interpretativa: a mayor puntaje, mayor identidad institucional. La recodificación se realizó bajo la regla: 1=5, 2=4, 3=3, 4=2 y 5=1. Posteriormente, se calcularon los puntajes por dimensión y el puntaje total. Los ítems considerados de tipo inverso son: ítem 10: Me incomoda que me soliciten permanecer después de mi hora de salida, ítem 12: Siento que permanezco en este trabajo porque no podría encontrar otro mejor

3.9. Aspectos éticos

La confección de la indagación se encontró enmarcado dentro de criterios deontológicos propuestos por el Informe Belmont en las investigaciones científicas que trabajan con objetos de estudio en seres humanos. En un primer término, se considera el principio de Autonomía, el cual se asocia con considerar a las unidades de análisis como entes independientes y salvaguardar su potestad para elegir opciones sobre su participación en el estudio, también implica la protección de las personas que no presentan la destreza para elegir por su propia cuenta, como los niños o las personas con discapacidades. En segunda instancia, se toma en cuenta al principio de Beneficencia, consta de la responsabilidad de los autores de incrementar los bienes y reducir los agravios en los seres humanos que formen parte del estudio, esto implica consolidar el hecho de que las ventajas latentes justifiquen algunos daños acontecidos y de tomar decisiones que protejan la seguridad e

integridad de las personas. Y ultimando en el principio de Justicia, el cual considera aspectos equitativos al delimitar a la población del estudio y al distribuir las ventajas y daños en la indagación, lo cual indica impedir la utilización de ciertos grupos de personas y avalar que la totalidad de individuos contengan opciones de la misma manera al ser parte de la indagación (58).

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1.Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 3. Características sociodemográficas de la muestra (n=80)

Variable	Categoría	n	%
Sexo	Masculino	35	43,8
	Femenino	45	56,2
Edad	20-29	12	15
	30-39	28	35
	40-49	24	30
	50 a más	16	20
Nivel educativo	Primaria	0	0
	Secundaria	0	0
	Técnico	25	31.3
	Universitario	42	52.5
	Postgrado	13	16.6

Tabla 4. Características laborales de la muestra (n=80)

Variable	Categoría	n	%
Área/servicio	Enfermería	40	50,0
	Medicina	14	17,5
	Laboratorio	13	16,2
	Obstetricia	5	6,2
	Farmacia	4	5,0
	Triage	2	2,5
	Psicología	2	2,5
Condición laboral	Cas	47	58,8
	Contratado	31	38,8
	Locación De Servicios	2	2,5
Años de servicio	≤5	35	43,8
	6–10	26	32,5
	11–15	14	17,5
	16–20	3	3,8
	>20	2	2,5

La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. Predominó el área de Enfermería (50,0%), seguida de Medicina (17,5%) y Laboratorio (16,2%). La condición laboral más frecuente fue CAS (58,8%), seguida de Contratado (38,8%). En promedio, los años de servicio fueron $7,83 \pm 5,55$ (rango: 1–30).

Tabla 5. Distribución de niveles de identidad institucional y desempeño laboral (n=80)

Variable	Nivel	n	%
Identidad institucional	Muy baja	0	0,0
	Baja	0	0,0
	Media	13	16,2
	Alta	61	76,2
	Muy alta	6	7,5
Desempeño laboral	No aceptable	0	0,0
	Regular	0	0,0
	Bueno	22	27,5
	Muy bueno	45	56,2
	Excelente	13	16,2

Tabla 6. Estadísticos descriptivos de las variables de estudio (n=80)

Variable	Media	DE	Mín	Máx
Identidad institucional (total)	110,66	9,17	95	130
Identidad personal	37,92	3,27	30	43
Identidad social	29,62	3,0	24	36
Identidad organizacional	43,11	5,75	34	56
Desempeño laboral (total)	82,02	9,41	68	100

Prueba de normalidad

Tabla 7. Prueba de normalidad (n=80)

Variable	Estadístico	p-valor
Identidad institucional (total)	0,118	0,013
Identidad personal	0,197	<0,001
Identidad social	0,169	<0,001
Identidad organizacional	0,133	0,003
Desempeño laboral (total)	0,171	<0,001

Regla de decisión para las pruebas de normalidad

Ho: La variable identidad institucional, desempeño laboral y sus dimensiones presentan normalidad.

Ha: La variable identidad institucional, desempeño laboral y sus dimensiones no tuvieron normalidad.

Entonces, donde α presente nivel de significancia:

- Si $\alpha \leq 0.05$ se tendrá que rechazar H_0
- Si $\alpha > 0.05$ se tendrá que aceptar H_0

La Tabla 6 presenta los resultados de la prueba de normalidad. Para la variable Identidad institucional se obtuvo $p = 0,013$ y para Desempeño laboral $p < 0,001$; ambos valores son menores al nivel de significancia de 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula de normalidad. En consecuencia, se empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

Decisiones estadísticas para las hipótesis de estudio:

- Si p-valor ≤ 0.05 , se llegará a aceptar H_i .
- Si p-valor > 0.05 , en este caso se llegará a aceptar H_0 .

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Se empleó el coeficiente Rho de Spearman al no cumplirse el supuesto de normalidad (Tabla 6), con $\alpha=0,05$.

H_0 : La identidad institucional no tiene correlación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.

H_i: La identidad institucional si tiene correlación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.

Tabla 8. *Correlación entre identidad institucional y desempeño laboral (Rho de Spearman, n=80)*

Variable 1	Variable 2	ρ	p-valor	Interpretación
Identidad institucional	Desempeño laboral	0,777	<0,001	Fuerte (+)
Identidad personal	Desempeño laboral	0,092	0,418	Muy baja (+)
Identidad social	Desempeño laboral	0,474	<0,001	Moderada (+)
Identidad organizacional	Desempeño laboral	0,865	<0,001	Muy alta (+)

De acuerdo con la Tabla 8, se evidencia una correlación directa fuerte, estadísticamente significativa, entre identidad institucional total y desempeño laboral ($\rho=0,777$; $p<0,001$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de la hipótesis general. Respecto a las hipótesis específicas, la identidad personal no mostró correlación significativa con el desempeño ($\rho=0,092$; $p=0,418$), por lo que se acepta H_0 y se rechaza H_{E1} para la hipótesis específica 1. En contraste, la identidad social si mostró una correlación directa moderada, estadísticamente significativa, con el desempeño ($\rho=0,474$; $p<0,001$) y la identidad organizacional presentó una correlación directa muy alta, estadísticamente significativa, entre las variables ($\rho=0,865$; $p<0,001$), aceptándose las hipótesis alternativas 2 y 3 respectivamente.

Tabla 9. Asociación entre identidad institucional y desempeño laboral basada en edad, sexo y condición laboral

Modelo	Variable principal	Covariables	ρ	p-valor
Modelo 1	Identidad institucional	Sin ajuste	0,777	< 0,001
Modelo 2	Identidad institucional	Edad y sexo	0,762	< 0,001
Modelo 3	Identidad institucional	Edad, sexo y condición laboral	0,741	< 0,001

El Modelo 1 corresponde al análisis bivariado mediante Rho de Spearman. Los Modelos 2 y 3 corresponden al análisis de asociación considerando edad, sexo y condición laboral como covariables de control. El nivel de significancia utilizado fue $\alpha = 0,05$.

En la Tabla 9 se observa que la identidad institucional presentó una asociación p estadísticamente significativa con el desempeño laboral en el modelo sin ajuste (coeficiente = 0,777; $p < 0,001$). Al controlar las variables edad y sexo, la asociación se mantuvo positiva y significativa, con un coeficiente ajustado de 0,762 ($p < 0,001$). Asimismo, al incorporar la condición laboral como covariable, el coeficiente ajustado fue de 0,741 ($p < 0,001$), lo que evidencia que la relación entre identidad institucional y desempeño laboral se mantiene aun después de controlar posibles variables sociodemográficas y laborales. Estos resultados indican que la identidad institucional conserva una asociación relevante con el desempeño laboral de los trabajadores evaluados.

4.1.3. Discusión de resultados

En relación con el objetivo general, los resultados evidencian una relación directa fuerte, estadísticamente significativa entre la identidad institucional y el desempeño laboral ($p=0,777$; $p<0,001$). Este hallazgo sugiere que los trabajadores con mayor identificación y alineación con la institución tienden a reportar mejores conductas y prácticas laborales evaluadas en el cuestionario de desempeño. No obstante, por el diseño no experimental y transversal, la interpretación corresponde al de una correlación estadísticamente significativa.

El resultado es consistente con estudios previos en personal de salud. Rivera et al., en el 2020, reportó una relación directa moderada entre identidad institucional y desempeño laboral en enfermería ($p\approx 0,578$) (19), mientras que Ma et al., en el 2023, encontraron que la identificación organizacional se asocia con el desempeño y puede actuar como mecanismo explicativo en modelos estructurales. En conjunto, la evidencia respalda la relevancia de fortalecer la identificación del trabajador con la organización para sostener el rendimiento laboral (40).

Respecto al objetivo específico 1, no se encontró una correlación estadísticamente significativa entre la identidad personal y el desempeño laboral ($p=0,092$; $p=0,418$). Una posible razón se podría deber a que los componentes más individuales (satisfacción con condiciones, expectativas y motivación personal) pueden no traducirse directamente en conductas de desempeño cuando existen factores operativos y organizacionales que condicionan la ejecución del trabajo (carga asistencial, disponibilidad de recursos y normas internas). (14)

En estudios de salud, variables personales suelen asociarse con intención de rotación o satisfacción laboral más que con desempeño directo. Por ejemplo, Deng et al., en el 2021, observaron relaciones entre identidad ocupacional, satisfacción e intención de rotación. En el presente centro de salud, es posible que la identidad personal requiera articularse con prácticas de gestión (retroalimentación, reconocimiento y condiciones de trabajo) para reflejarse en el desempeño observable. (14)

En cuanto al objetivo específico 2, la identidad social mostró una relación directa moderada con el desempeño laboral ($\rho=0,474$; $p<0,001$). Esto sugiere que el sentido de pertenencia al equipo, la colaboración y la comunicación interna se asocian con un mejor cumplimiento de funciones y prácticas laborales. Este hallazgo se alinea con investigaciones que resaltan el rol de los vínculos organizacionales y de equipo en el rendimiento. Yu et al., en el 2022 reportaron asociaciones positivas entre justicia organizacional, identidad profesional y desempeño, destacando mecanismos de interacción y apoyo en el trabajo. En establecimientos del primer nivel, donde la coordinación es clave, una identidad social fortalecida puede favorecer la cooperación y la eficiencia del servicio (13).

Finalmente, para el objetivo específico 3, la identidad organizacional presentó una relación directa muy alta con el desempeño laboral ($\rho=0,865$; $p<0,001$). Este resultado indica que el conocimiento y la internalización de misión, valores, normas y orgullo institucional están estrechamente asociados con el rendimiento laboral reportado.

Desde el marco de la identidad organizacional, este resultado es coherente con la propuesta de Albert y Whetten, donde la interiorización de atributos centrales y distintivos de la organización se asocia con compromiso, cooperación y conductas

orientadas al logro. En términos de gestión, fortalecer la identidad organizacional (comunicación de misión/valores, liderazgo coherente y reconocimiento) puede contribuir a sostener mejores niveles de desempeño. (46)

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.Conclusiones

Respecto al objetivo general, se concluye que la identidad institucional mantiene una relación directa, fuerte y estadísticamente significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel, evidenciando una asociación alta ($\rho = 0,777$; $p < 0,001$). En términos prácticos, mayores niveles de identidad institucional tienden a acompañarse de un mejor desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 1, se concluye que la identidad personal no se relaciona de manera estadísticamente significativa con el desempeño laboral ($\rho = 0,092$; $p = 0,418$), lo que indica una asociación muy débil y no concluyente en esta muestra. Por ello, no se dispone de evidencia estadística suficiente para sostener una relación entre ambas variables bajo las condiciones del estudio.

Respecto al objetivo específico 2, se concluye la identidad social se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral, mostrando una asociación de magnitud moderada ($\rho = 0,474$; $p < 0,001$). Esto sugiere que el sentido de pertenencia y vinculación social dentro del equipo se asocia con mejores niveles de desempeño en los trabajadores evaluados.

Respecto al objetivo específico 3, se concluye que la identidad organizacional presenta la relación positiva más fuerte con el desempeño laboral, con una asociación muy alta ($\rho = 0,865$; $p < 0,001$). Este hallazgo indica que la identificación del trabajador con la organización (valores, misión, reconocimiento y compromiso) se vincula estrechamente con un mejor desempeño laboral en los trabajadores evaluados.

5.2.Recomendaciones

Primero, se recomienda el fortalecimiento de estrategias para mejorar la identidad y compromiso de los colaboradores del Centro de Salud, a través de programas de integración los cuales pueden consistir en talleres de cultura, actividades para reforzar el sentido de pertenencia y valores institucionales de los colaboradores. Para ello se gestionará convenios con las diferentes instituciones locales que trabajen los temas de reforzamiento de cultura organizacional, compromiso, valores, y así mismo establecer políticas internas institucionales para la aplicación de las actividades.

Segundo, implementar programas para el desarrollo personal y profesional, gestionando convenios corporativos con instituciones educativas como institutos, universidades, centros de idiomas que ayuden a los colaboradores en su crecimiento profesional y de esta manera cumplan con perfiles de puestos para el cambio de nivel profesional que se desarrolla en las entidades de salud del estado. De esta manera mejorar la motivación y compromiso del personal del Centro de Salud.

Tercero, en reconocimiento al personal es crucial establecer un programa anual de reconocimiento como incentivos, premiaciones con becas educativas y días libres con goce de haber para aquellos colaboradores que contribuyen significativamente a mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud.

Cuarto, los gestores de salud como principales responsables del cumplimiento de los valores institucionales, se recomienda fomentar una cultura enfocada a difundir los valores instruccionales aplicando la comunicación efectiva mediante los diferentes canales de comunicación como: correos electrónicos, redes sociales, merchandising y otros. Con la finalidad de transmitir a todos los colaboradores del Centro de Salud.

Quinto, se recomienda poner en práctica políticas internas que se orienten a fortalecer el clima organizacional, participación activa y transparencia en la gestión de cada colaborador para mejorar la toma de decisiones, de manera que se promueva la cultura organizacional y sea coherente con la misión institucional.

REFERENCIAS:

1. Rojas C, Hernandez H, Niebles W. Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Rev Espac [Internet]. 15 de enero de 2020 [citado 26 de septiembre de 2023];41(01). Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
2. Kellar J, Lake J, Steenhof N, Austin Z. Professional identity in pharmacy: Opportunity, crisis or just another day at work? Can Pharm J Rev Pharm Can. 1 de mayo de 2020;153(3):137-40. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1715163520913902>
3. Kellar J, Singh L, Bradley G, Martimianakis M, Van der Vleuten C, oude M, et al. How pharmacists perceive their professional identity: a scoping review and discursive analysis. Int J Pharm Pract. 1 de agosto de 2021;29(4):299-307. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/ijpp/riab020>
4. Weiss S, Weiss L, Clayton R, Ruble M, Cole J. The Relationship Between Pharmacist Resilience, Burnout, and Job Performance. J Pharm Pract. 20 de marzo de 2023;8971900231164886. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/08971900231164886>
5. Cho H, Kim B. Effect of Nurses' Grit on Nursing Job Performance and the Double Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment. Healthcare. febrero de 2022;10(2):396. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare10020396>
6. Adebayo A, Ayinde A, Asaolu O, Olubunmi O. Effect of Work Motivation on Job Performance Among Healthcare Providers in University College Hospital, Ibadan, Oyo State.

- Cent Asian J Med Nat Sci. 2 de abril de 2022;3(2):219-33. Disponible en: <https://doi.org/10.51699/cajmns.v3i2.655>
7. Daina L, Sabău M, Daina C, Neamțu C, Tit D, Buhaș D, et al. Improving performance of a pharmacy in a Romanian hospital through implementation of an internal management control system. Sci Total Environ. 20 de julio de 2019;675:51-61. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2019.04.231>
 8. Cuba R. Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2021 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 26 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82201>
 9. Checcllo A. Síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores de un hospital. ACTA PSICOLÓGICA Peru. 2019;3(2):439-56. Disponible en: <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/article/view/140>
 10. Benavides M. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca, junio [Internet] [Tesis de Maestría]. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2020 [citado 26 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56411>
 11. Tutiven S. Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la academia Naval Almirante Illingworth [Internet] [Tesis de Maestría]. [Guayaquil]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18050>

12. Wang X, Li C, Chen Y, Zheng C, Zhang F, Huang Y, et al. Relationships between job satisfaction, organizational commitment, burnout and job performance of healthcare professionals in a district-level health care system of Shenzhen, China. *Front Psychol* [Internet]. 2022 [citado 21 de mayo de 2025];13. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.992258>

13. Yu J, Ding Y, Jia R, Liang D, Wu Z, Lu G, et al. Professional identity and emotional labour affect the relationship between perceived organisational justice and job performance among Chinese hospital nurses. *J Nurs Manag.* 2022;30(5):1252-62. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jonm.13608>

14. Deng W, Feng Z, Yao X, Yang T, Jiang J, Wang B, et al. Occupational identity, job satisfaction and their effects on turnover intention among Chinese Paediatricians: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2021 [citado 21 de mayo de 2025];21(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05991-z>

15. Canales A, López J, Napán A. Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Rev Arbitr Interdiscip KOINONIA.* 2021;VI(1):124-42. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>

16. López A. Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil [Internet] [Tesis de Maestría]. [Ecuador]: Universidad Politécnica Salesiana; 2021. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

17. Bayser S. Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud Cienc Tecnol.* 6 de mayo de 2022;2:12-12. Disponible en: <https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>
18. Paredes P, Quiroz J. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Rev San Gregor.* agosto de 2021;1(46):81-93. Disponible en: <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
19. Rivera M. Identidad institucional y desempeño laboral de las enfermeras en un instituto especializado de salud Lima, 2019 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45475>
20. Ecça C. Identidad corporativa y desempeño laboral en colaboradores de una empresa Comercial de Trujillo [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Trujillo]: Universidad Privada del Norte; 2020. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2808976>
21. Coacalla S. Relación entre identidad laboral y desempeño ocupacional en médicos del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo, Arequipa 2021 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Arequipa]: Universidad Católica de Santa María; 2023. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3438749>
22. Aguilar J. Identidad organizacional y desempeño en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Chimbote]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3335036>

23. Vire J. Identidad e imagen corporativas. Relación entre los perfiles de identidad e imagen de la Feria de Loja. *Rev Int Relac Públicas*. 2019;IX(17):189-208. Disponible en: <https://doi.org/10.5783/revrrpp.v9i17.590>
24. Jiménez K, Sánchez S, Rodríguez J. Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana. *Rev Virtual Univ Católica Norte*. 9 de marzo de 2021;(63):94-125. Disponible en: <https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>
25. Calderón S. Identidad corporativa en profesionales de salud de la Clínica María del Socorro Lima 2019. *Gest En El Terc Milen*. 29 de junio de 2023;26(51):427-34. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.24628>
26. Arreola F, Canizales J. Identidad y compromiso organizacional en empleados de la empresa familiar mediana de Mazatlán, Sinaloa. *Univ Autónoma Sinaloa*. 2021;30(1):1-17. Disponible en: <https://doi.org/10.30878/ces.v30n1a2>
27. Carrero Y. Identidad Corporativa y los Valores Organizacionales, desde un Liderazgo de Avanzada. *Inst Int Investig Desarro Tecnológico Educ INDTEC*. 2019;4(14):347-66. Disponible en: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.17.347-366>
28. Urien B. Identidad profesional e identidad organizacional en las “Profesiones del cuidado”. *Conoc Acción [Internet]*. 27 de noviembre de 2024 [citado 3 de junio de 2025];4(2). Disponible en: <https://doi.org/10.21555/cya.v4.i2.3217>
29. Divya S, Prabu C. A decadal review of organizational identification: insights from bibliometric analysis and content analysis. *Humanit Soc Sci Commun*. 6 de noviembre de 2024;11(1):1483. Disponible en: <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03990-7>

30. Li Y, Chen CH. The impact of employee-perceived CSR on organizational citizenship behavior ——evidence from China. *Asia Pac Manag Rev.* 1 de diciembre de 2023;28(4):487-500. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2023.02.003>

31. Khadka C. Social Identity Theory and Group Behavior. *TUTA J.* 30 de noviembre de 2024;11-12:105-20. Disponible en: <https://doi.org/10.3126/tutaj.v12i1.74063>

32. Navarrete O. La cultura organizacional, elemento clave para la construcción de la identidad organizacional. *Analéctica.* 2022;8(52):29-52. Disponible en: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7028747>

33. Cappelen S, Pedersen JS. SEQUESTRADO PELA ESPERANÇA: DINÂMICAS DE DESVIO DA MISSÃO E DISSOLUÇÃO DE IDENTIDADE EM UMA ORGANIZAÇÃO SEM FINS LUCRATIVOS. *Rev Adm Empres.* febrero de 2021;61(1):e20190432. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S0034-759020210104>

34. Van Merriënboer M, Verver M, Stam W. Escaping the shadow of the past: historical context and generational identity work among young entrepreneurs in Phnom Penh's nascent start-up scene. *Entrep Reg Dev.* 1 de enero de 2023;35(1-2):49-77. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/08985626.2022.2145616>

35. Carrero Y. Identidad Corporativa y los Valores Organizacionales, desde un Liderazgo de Avanzada. *Rev Sci.* 2019;4(14):347-66. Disponible en: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.17.347-366>

36. Chacaltana R, Flores L, Gómez S. La Identidad Institucional docente en educación superior: Una revisión sistemática. *Rev Igobernanza*. 2021;4(15):316-35. Disponible en: <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.140>

37. Pashanasi B, Gárate J, Palomino G. Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*. julio de 2021;12(3):163-74. Disponible en: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

38. Rojas S. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Rev Peru Cienc Salud*. 1 de noviembre de 2019;1(4):e28-e28. Disponible en: <https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28>

39. Tarqui C, Quintana D. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Arch Med Manizales*. 2020;20(1):123-32. Disponible en: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

40. Olivera M. Relación entre el pensamiento crítico en el rendimiento académico. *Maest Soc*. 9 de octubre de 2021;286-98. Disponible en: <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5464>

41. Marín J, Delgado J. Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip*. 29 de diciembre de 2020;4(2):1139-59. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145

42. Huamán A. Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVA Res J*. 2023;8(2):174-88. Disponible en: <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276>

43. Bautista R, Cienfuegos R, Aquilar J. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Rev Investig Valor Agregado*. 31 de diciembre de 2020;7(1):54-60. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
44. Fang J. Application and Limitations of the Expectancy Theory in Organizations. *Adv Econ Manag Polit Sci* [Internet]. 9 de agosto de 2025 [citado 7 de noviembre de 2025];54(1). Disponible en: <https://doi.org/10.54254/2754-1169/54/20230868>
45. Galanakis M, Peramatzis G. Herzberg's Motivation Theory in Workplace. *J Psychol Res* [Internet]. 28 de diciembre de 2022 [citado 7 de noviembre de 2025];12(12). Disponible en: <http://doi.org/10.17265/2159-5542/2022.12.009>
46. De la Fuente J, Kauffman DF, Boruchovitch E. Editorial: Past, present and future contributions from the social cognitive theory (Albert Bandura). *Front Psychol*. 7 de agosto de 2023;14:1258249. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1258249>
47. Opatha HHDNP. Stress and Its Management: A Study Based on HRM Textbook Literature. *Sri Lankan J Hum Resour Manag* [Internet]. 2025 [citado 7 de noviembre de 2025];15(01). Disponible en: <https://doi.org/10.31357/sljhrm.v15.7846>
48. García J. Human talent management and job performance: a non-experimental study in an interregional clinic. *Sapienza Int J Interdiscip Stud*. 15 de noviembre de 2023;4(4):e23054-e23054. Disponible en: <https://doi.org/10.51798/sijis.v4i4.711>
49. Li Y, Chen C, Yuan Y. Evolving the job demands-resources framework to JD-R 3.0: The impact of after-hours connectivity and organizational support on employee psychological

- distress. *Acta Psychol (Amst)*. 1 de marzo de 2025;253:104710. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.104710>
50. Bautista R, Cienfuegos R, Aguilar E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Rev Investig Valor Agregado*. 31 de diciembre de 2020;7(1):54-60. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
51. Ticahuanca F, Mamani B. Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Rev Investig Valor Agregado*. 2021;8(1):86-98. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
52. González W, Vilchez R. Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Rev Científica Pensam Gest*. 20 de octubre de 2021;(50):186-216. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n51/2145-941X-pege-51-54.pdf>
53. Figueroa K, Sangerman D. El método en la ciencia: origen y divergencias según Ruy Pérez Tamayo. *Rev Mex Cienc Agríc*. 2022;13(8):1469-79. Disponible en: <https://doi.org/10.29312/remexca.v13i8.3353>
54. Acosta S. Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Rev Latinoam Ogmios*. 13 de julio de 2023;3(8):82-95. Disponible en: <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
55. Villanueva F. Metodología de la investigación [Internet]. Klik; 2022. 153 p. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=WGMM3PHGep&sig=qXPDivIRagKqvXycX7JW0RBM5Ro#v=onepage&q&f=false>

56. Arias J, Holgado J, Tafur T, Vasquez M. Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis [Internet]. 1.^a ed. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2022 [citado 11 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>

57. Arias JL, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación [Internet]. Enfoques Consulting EIRL.; 2021 [citado 14 de junio de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

58. Faiad S. La ética en los ensayos clínicos: de Tuskegee al Informe Belmont. Oncol Clínica [Internet]. 20 de diciembre de 2022 [citado 11 de agosto de 2023];27(2). Disponible en: <https://oncologiaclinica.aaoc.org.ar/index.php/oncologiaclinica/article/view/83>

59. Ma, H., Zhu, X., Huang, J., Zhang, S., Tan, J., & Luo, Y. (2023). Assessing the effects of organizational support, psychological capital, organizational identification on job performance among nurses: a structural equation modeling approach. *BMC health services research*, 23(1), 806. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09705-z>

60. Jiang, Z., Su, Y., Meng, R. *et al.* The effects of work readiness, organizational justice and professional identity on the work performance of new nurses: a cross-sectional survey. *BMC Nurs* **23**, 759 (2024). <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02420-y>

61. Egoávil D. Identidad corporativa y desempeño laboral del personal contratado por CAS COVID , en la RIS Tarma 2022 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Tarma]: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109973/Ego%c3%a1vil_DMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

62. Davis, K. & Newstrom, J. (2013). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Pretince-Hall Hispanoamericana
63. Organización Mundial de la Salud. *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*. Ginebra: OMS; 2010. Disponible en: <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/ab2af0c5-cccf-4886-9c91-7ab45affa82a/content>
64. Arimon-Pagès E. Identidad profesional y desempeño: el complejo desequilibrio entre esfuerzo y recompensa. *Enfermería Clínica*. 2024;34(6):427-428. doi: 10.1016/j.enfcli.2024.11.001.
65. Cruz J. Desempeño laboral del personal de salud asistencial que labora en el establecimiento de salud I-4 La Unión, Piura. *Revista de Gestión en Salud* [Internet]. 2021 [citado 15 de enero 2026]; 3(1): 45-53.
66. Seminario-Sanz R, Timaná-Palacios R. Clima organizacional del personal de salud en el contexto regional de Piura. *Horiz Med (Lima)* [Internet]. 2022 [citado 24 de enero 2026]; 23(1): e2147. Disponible en: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v23n1.04>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
GENERAL ¿Cómo se relaciona la identidad institucional con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025? ESPECÍFICOS ¿Cómo la dimensión identidad personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025? ¿Cómo la dimensión identidad social influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025? ¿Cómo la dimensión identidad organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Nivel I-4 de la ciudad de Piura, en el año 2025?	GENERAL Determinar la relación entre la identidad institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025 ESPECÍFICOS Identificar la relación de la dimensión identidad personal con en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025. Evaluar la relación de la dimensión identidad social con en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025. Evaluar la relación de la dimensión identidad organizacional con en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.	GENERAL H1: La identidad institucional se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025. HO: La identidad institucional no se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025. ESPECÍFICAS La dimensión identidad personal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025. La dimensión identidad social influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025. La dimensión identidad organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025.	Identidad institucional Dimensiones: Identidad Personal, Identidad Social e Identidad Organizacional. Desempeño Laboral Dimensiones: Orientación de resultados Calidad de atención Relaciones interpersonales Iniciativa Trabajo en equipo Organización	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Alcance: Analítico Diseño: No experimental Corte: Transaccional Método: Hipotético-deductivo

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO PARA MEDIR IDENTIDAD INSTITUCIONAL

EDAD:

SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

ÁREA/SERV:

AÑOS DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN:

CONDICIÓN LABORAL: CAS () CONTRATADO () LOCACIÓN DE SERVICIOS ()
OTRO ()

FECHA DE LA EVALUACIÓN:

Muy pocas veces (1) Pocas veces (2) A veces (3) Bastantes veces (4) Muchas veces (5)

Dimensiones	1	2	3	4	5
Personal					
1. Me siento emocionalmente relacionado con esta institución.					
2. Me da gusto trabajar en esta Institución.					
3. Estando con mis compañeros de trabajo me siento bien.					
4. Me siento satisfecho con mi condición laboral.					
5. Me siento motivado constantemente al trabajar en esta institución.					
6. Considero que esta Institución me ha brindado beneficios y oportunidades de crecimiento laboral y personal.					
7. Me interesa lograr un alto desempeño laboral.					
8. La remuneración económica que percibo por parte de esta institución satisface mis expectativas.					
9. Estoy contento con el puesto de trabajo que tengo asignado en mi institución laboral					
10. Me incomoda que me soliciten permanecer después de mi hora de salida					
11. Asisto a las reuniones programadas en mi servicio.					

12. Siento que permanezco en este trabajo porque no podría encontrar otro mejor.					
13. Me incomoda que en ciertas ocasiones la población haga comentarios negativos de mi Institución laboral.					
Social					
14. Cumpló con los compromisos laborales que establezco con mis compañeros de trabajo.					
15. Integro esfuerzos con los miembros de mi equipo de trabajo para el logro de los objetivos institucionales.					
16. Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
17. Considero que la mayor parte de trabajadores de esta institución cuentan con altas cualidades laborales.					
18. Considero que mis superiores me dan la suficiente confianza para expresar mis ideas en relación al trabajo que realizo.					
19. Me preocupa cual sería la evolución de los pacientes si no existiría esta institución.					
20. Considero que mis jefes son los profesionales más idóneos para ocupar los cargos asignados.					
Organizacional					
21. Me intereso por conocer la Historia de mi Institución.					
22. Me intereso por conocer los reglamentos, normas y planes operativos de mi Institución.					
23. Conozco la misión y visión institucional.					
24. Considero como propios los valores de mi institución como el respeto, la puntualidad, etc. y lo práctico en mi área laboral.					
25. Estoy orgulloso de contarles a todos que trabajo en esta institución.					
26. Creo que esta institución es considerada como una de las mejores instituciones a nivel nacional.					
27. Siento que existen casos en que a veces se logra mejorar los puestos de					

trabajo por favoritismos y no por capacidad.					
28. Mis jefes promueven un buen clima laboral.					
29. Reconozco e identifico, símbolos y el logotipo institucional.					
30. Me intereso por mantenerme informado de los comunicados y noticias institucionales.					
PUNTAJE TOTAL					

INSTRUMENTO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL DE LAS PROFESIONALES.

ÁREA/SERV:

AÑOS DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN:

CONDICIÓN LABORAL:

FECHA DE LA EVALUACIÓN:

Muy bajo: 1

Bajo: 2

Moderado: 3

Alto: 4

Muy Alto: 5

	1	2	3	4	5
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS					
1. Cumple con las funciones asignadas siguiendo las normas establecidas para el logro de objetivos de la institución					
2. Aplica criterios de evaluación después de sus cuidados brindados.					
3. Administra adecuadamente los recursos necesarios brindados para cumplir de manera satisfactoria su trabajo.					
4. Muestra compromiso en las responsabilidades asignadas.					
CALIDAD DE LA ATENCIÓN					
5. Brinda cuidados de manera integral.					
6. Los usuarios se muestran satisfechos con su trabajo.					
7. . Excepcionalmente comete errores en la atención brindada					
8. Garantiza un entorno seguro para el paciente.					
9. Brinda respeto y buen trato a los usuarios.					
RELACIONES INTERPERSONALES					
10. Muestra calidez en la atención brindada.					
11. Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo lo que favorece al cumplimiento de objetivos en común.					
12. Tiene capacidad de negociación ante algún conflicto laboral.					
INICIATIVA					
13. Propone nuevas ideas, para mejorar los procesos de atención.					
14. Se muestra asequible al cambio.					
15. Se anticipa a las dificultades.					
16. Tiene gran capacidad para resolver problemas.					

17. Requiere de supervisión frecuente.					
TRABAJO EN EQUIPO					
18. Se compromete con el equipo de salud en busca de alcanzar propósitos.					
19. Posee habilidades para liderar equipos de trabajo.					
ORGANIZACIÓN					
20. Planifica sus cuidados de manera individualizada para cada paciente.					
21. Participa en la discusión y análisis de la situación de salud de su población atendida.					
22. Delega adecuadamente las actividades al personal a su cargo.					
23. Se preocupa por alcanzar las metas Institucionales					
PUNTAJE TOTAL:					

ANEXO 3: Validez de los instrumentos

Experto	DNI	Nombre	Grado y Especialidad	Institución	Rol en validación	Instrumento validado	Opinión
1	45962336	Milagros Martina Granados Delgado	Maestría en Administración de Empresas	...	Temático	Ambos	Aplicable
2	72635726	Tula del Milagro Ramos Chávez	Maestría en Administración de Negocios	...	Metodólogo	Ambos	Aplicable
3	71338443	Cynthia Priscilla Bonilla Arriola	Maestría en Administración de Negocios	...	Temático	Ambos	Aplicable
4	43203074	Cristian Eduardo Sarmiento Pérez	Maestría en Psicología con Mención en Problemas de Aprendizaje	...	Metodólogo	Ambos	Aplicable
5	40419265	Johnny Enciso Rios.	Magíster en Organización y Dirección de Personas Organización y Dirección de Personas.	...	Temático	Ambos	Aplicable

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Identidad institucional

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Identidad Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Me siento emocionalmente relacionado con esta institución.	X		X		X		
2.	Me da gusto trabajar en esta Institución.	X		X		X		
3.	Estando con mis compañeros de trabajo me siento bien.	X		X		X		
4.	Me siento satisfecho con mi condición laboral.	X		X		X		
5.	Me siento motivado constantemente al trabajar en esta institución.	X		X		X		
6.	Considero que esta Institución me ha brindado beneficios y oportunidades de crecimiento laboral y personal.	X		X		X		
7.	Me interesa lograr un alto desempeño laboral.	X		X		X		
8.	La remuneración económica que percibo por parte de esta institución satisface mis expectativas.	X		X		X		
9.	Estoy contento con el puesto de trabajo que tengo asignado en mi institución laboral	X		X		X		
10.	Me incomoda que me soliciten permanecer después de mi hora de salida	X		X		X		
11.	Asisto a las reuniones programadas en mi servicio.	X		X		X		
12.	Siento que permanezco en este trabajo porque no podría encontrar otro mejor.	X		X		X		
13.	Me incomoda que en ciertas ocasiones la población haga comentarios negativos de mi Institución laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Identidad Social	Si	No	Si	No	Si	No	
14.	Cumplo con los compromisos laborales que establezco con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
15.	Integro esfuerzos con los miembros de mi equipo de trabajo para el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
16.	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
17.	Considero que la mayor parte de trabajadores de esta institución cuentan con altas cualidades laborales.	X		X		X		

18.	Considero que mis superiores me dan la suficiente confianza para expresar mis ideas en relación al trabajo que realizo.	X		X		X		
19	Me preocupa cual sería la evolución de los pacientes si no existiría esta institución.	X		X		X		
20.	Considero que mis jefes son los profesionales más idóneos para ocupar los cargos asignados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Identidad Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	Me intereso por conocer la Historia de mi Institución.	X		X		X		
22.	Me intereso por conocer los reglamentos, normas y planes operativos de mi Institución.	X		X		X		
23.	Conozco la misión y visión institucional.	X		X		X		
24.	Considero como propios los valores de mi institución como el respeto, la puntualidad, etc. y lo práctico en mi área laboral.	X		X		X		
25.	Estoy orgulloso de contarles a todos que trabajo en esta institución.	X		X		X		
26.	Creo que esta institución es considerada como una de las mejores instituciones a nivel nacional.	X		X		X		
27.	Siento que existen casos en que a veces se logra mejorar los puestos de trabajo por favoritismos y no por capacidad.	X		X		X		
28.	Mis jefes promueven un buen clima laboral.	X		X		X		
29.	Reconozco e identifico, símbolos y el logotipo institucional.	X		X		X		
30.	Me intereso por mantenerme informado de los comunicados y noticias institucionales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Sarmiento Pérez, Cristian Eduardo

DNI: ...43203074.....

Especialidad del validador:.....Clínica / Educativa.....

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado

es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12.. de JUNIO del 2026

.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Orientación de resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Cumple con las funciones asignadas siguiendo las normas establecidas para el logro de objetivos de la institución	X		X		X		
2.	Aplica criterios de evaluación después de sus cuidados brindados.	X		X		X		
3.	Administra adecuadamente los recursos necesarios brindados para cumplir de manera satisfactoria su trabajo.	X		X		X		
4.	Muestra compromiso en las responsabilidades asignadas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad de la atención	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	Brinda cuidados de manera integral.	X		X		X		
6.	Los usuarios se muestran satisfechos con su trabajo.	X		X		X		
7.	Excepcionalmente comete errores en la atención brindada	X		X		X		
8.	Garantiza un entorno seguro para el paciente.	X		X		X		
9.	Brinda respeto y buen trato a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Relaciones personales	Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Muestra calidez en la atención brindada.	X		X		X		
11.	Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo lo que favorece al cumplimiento de objetivos en común.	X		X		X		
12.	Tiene capacidad de negociación ante algún conflicto laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Iniciativa	Si	No	Si	No	Si	No	
13.	Propone nuevas ideas, para mejorar los procesos de atención.	X		X		X		
14.	Se muestra asequible al cambio.	X		X		X		
15.	Se anticipa a las dificultades.	X		X		X		
16.	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	X		X		X		
17.	Requiere de supervisión frecuente.							
	DIMENSIÓN 4: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
18.	Se compromete con el equipo de salud en busca de alcanzar propósitos.	X		X		X		
19.	Posee habilidades para liderar equipos de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
20.	Planifica sus cuidados de manera individualizada para cada paciente.	X		X		X		

21.	Participa en la discusión y análisis de la situación de salud de su población atendida.	X		X		X		
22.	Delega adecuadamente las actividades al personal a su cargo.	X		X		X		
23.	Se preocupa por alcanzar las metas Institucionales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg. CRISTIAN EDUARDO SARMIENTO PÉREZ
DNI:...43203074.....

Especialidad del validador:.....CLÍNICA / EDUCATIVA.

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...12.. de JUNIO del 2026



.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Identidad institucional

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Identidad Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Me siento emocionalmente relacionado con esta institución.	x		x		x		
2.	Me da gusto trabajar en esta Institución.	x		x		x		
3.	Estando con mis compañeros de trabajo me siento bien.	x		x		x		
4.	Me siento satisfecho con mi condición laboral.	x		x		x		
5.	Me siento motivado constantemente al trabajar en esta institución.	x		x		x		
6.	Considero que esta Institución me ha brindado beneficios y oportunidades de crecimiento laboral y personal.	x		x		x		
7.	Me interesa lograr un alto desempeño laboral.	x		x		x		
8.	La remuneración económica que percibo por parte de esta institución satisface mis expectativas.	x		x		x		
9.	Estoy contento con el puesto de trabajo que tengo asignado en mi institución laboral	x		x		x		
10.	Me incomoda que me soliciten permanecer después de mi hora de salida	x		x		x		
11.	Asisto a las reuniones programadas en mi servicio.	x		x		x		
12.	Siento que permanezco en este trabajo porque no podría encontrar otro mejor.	x		x		x		
13.	Me incomoda que en ciertas ocasiones la población haga comentarios negativos de mi Institución laboral.	x		x		x		Incomodo(a)
	DIMENSIÓN 2: Identidad Social	Si	No	Si	No	Si	No	
14.	Cumplo con los compromisos laborales que establezco con mis compañeros de trabajo.	x		x		x		
15.	Integro esfuerzos con los miembros de mi equipo de trabajo para el logro de los objetivos institucionales.	x		x		x		
16.	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	x		x		x		
17.	Considero que la mayor parte de trabajadores de esta institución cuentan con altas cualidades laborales.	x		x		x		

18.	Considero que mis superiores me dan la suficiente confianza para expresar mis ideas en relación al trabajo que realizo.	x		x		x			
19.	Me preocupa cual sería la evolución de los pacientes si no existiera esta institución.	x		x		x			
20.	Considero que mis jefes son los profesionales mas idóneos para ocupar los cargos asignados.	x		x		x			
DIMENSIÓN 3: Identidad Organizacional		Si	No	Si	No	Si	No		
21.	Me intereso por conocer la Historia de mi Institución.	x		x		x			
22.	Me intereso por conocer los reglamentos, normas y planes operativos de mi Institución.	x		x		x			
23.	Conozco la misión y visión institucional.	x		x		x			
24.	Considero como propios los valores de mi institución como el respeto, la puntualidad, etc. y lo práctico en mi área laboral.	x		x		x			
25.	Estoy orgulloso de contarles a todos que trabajo en esta institución.	x		x		x			
26.	Creo que esta institución es considerada como una de las mejores instituciones a nivel nacional.	x		x		x			
27.	Siento que existen casos en que a veces se logra mejorar los puestos de trabajo por favoritismos y no por capacidad.	x		x		x			
28.	Mis jefes promueven un buen clima laboral.	x		x		x			
29.	Reconozco e identifico, símbolos y el logotipo institucional.	x		x		x			
30.	Me intereso por mantenerme informado de los comunicados y noticias institucionales.	x		x		x			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Enciso Ríos, Johnny Erick

DNI: 40419265 Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

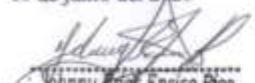
1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de junio del 2026


 Johnny Erick Enciso Ríos
 PSICÓLOGO
 Firma del C.P. 26552

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Orientación de resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Cumple con las funciones asignadas siguiendo las normas establecidas para el logro de objetivos de la institución	x		x		x		
2.	Aplica criterios de evaluación después de sus cuidados brindados.	x		x		x		
3.	Administra adecuadamente los recursos necesarios brindados para cumplir de manera satisfactoria su trabajo.	x		x		x		
4.	Muestra compromiso en las responsabilidades asignadas.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Calidad de la atención	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	Brinda cuidados de manera integral.	x		x		x		
6.	Los usuarios se muestran satisfechos con su trabajo.	x		x		x		
7.	Excepcionalmente comete errores en la atención brindada	x		x		x		
8.	Garantiza un entorno seguro para el paciente.	x		x		x		
9.	Brinda respeto y buen trato a los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Relaciones personales	Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Muestra calidez en la atención brindada.	x		x		x		
11.	Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo lo que favorece al cumplimiento de objetivos en común.	x		x		x		
12.	Tiene capacidad de negociación ante algún conflicto laboral.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Iniciativa	Si	No	Si	No	Si	No	
13.	Propone nuevas ideas, para mejorar los procesos de atención.	x		x		x		
14.	Se muestra asequible al cambio.	x		x		x		
15.	Se anticipa a las dificultades.	x		x		x		
16.	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	x		x		x		
17.	Requiere de supervisión frecuente.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
18.	Se compromete con el equipo de salud en busca de alcanzar propósitos.	x		x		x		
19.	Posee habilidades para liderar equipos de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
20.	Planifica sus cuidados de manera individualizada para cada paciente.	x		x		x		

21.	Participa en la discusión y análisis de la situación de salud de su población atendida.	x		x			
22.	Delega adecuadamente las actividades al personal a su cargo.	x		x		x	
23.	Se preocupa por alcanzar las metas Institucionales	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Enciso Rios Johnny Erick DNI: 40419265
Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de junio del 2020


Johnny Erick Enciso Rios
PSICÓLOGO
Firma del Experto Informante

18.	Considero que mis superiores me dan la suficiente confianza para expresar mis ideas en relación al trabajo que realizo.	X		X		X		
19.	Me preocupa cual seria la evolución de los pacientes si no existiera esta institución.	X		X		X		
20.	Considero que mis jefes son los profesionales más idóneos para ocupar los cargos asignados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Identidad Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	Me intereso por conocer la Historia de mi Institución.	X		X		X		
22.	Me intereso por conocer los reglamentos, normas y planes operativos de mi Institución.	X		X		X		
23.	Conozco la misión y visión institucional.	X		X		X		
24.	Considero como propios los valores de mi institución como el respeto, la puntualidad, etc. y lo práctico en mi área laboral.	X		X		X		
25.	Estoy orgulloso de contarles a todos que trabajo en esta institución.	X		X		X		
26.	Creo que esta institución es considerada como una de las mejores instituciones a nivel nacional.	X		X		X		
27.	Siento que existen casos en que a veces se logra mejorar los puestos de trabajo por favoritismos y no por capacidad.	X		X		X		
28.	Mis jefes promueven un buen clima laboral.	X		X		X		
29.	Reconozco e identifico, simbolos y el logotipo institucional.	X		X		X		
30.	Me intereso por mantenerme informado de los comunicados y noticias institucionales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Granados Delgado Milagros Martina DNI: 45962336

Especialidad del validador: Maestra en Administración de Empresas

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado es conciso, exacto y directo

14 de marzo del 2026

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados Son suficientes para medir la dimensión

.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Orientación de resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Cumple con las funciones asignadas siguiendo las normas establecidas para el logro de objetivos de la institución	X		X		X		
2.	Aplica criterios de evaluación después de sus cuidados brindados.	X		X		X		
3.	Administra adecuadamente los recursos necesarios brindados para cumplir de manera satisfactoria su trabajo.	X		X		X		
4.	Muestra compromiso en las responsabilidades asignadas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad de la atención	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	Brinda cuidados de manera integral.	X		X		X		
6.	Los usuarios se muestran satisfechos con su trabajo.	X		X		X		
7.	Excepcionalmente comete errores en la atención brindada	X		X		X		
8.	Garantiza un entorno seguro para el paciente.	X		X		X		
9.	Brinda respeto y buen trato a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Relaciones personales	Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Muestra calidez en la atención brindada.	X		X		X		
11.	Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo lo que favorece al cumplimiento de objetivos en común.	X		X		X		
12.	Tiene capacidad de negociación ante algún conflicto laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Iniciativa	Si	No	Si	No	Si	No	
13.	Propone nuevas ideas, para mejorar los procesos de atención.	X		X		X		
14.	Se muestra asequible al cambio.	X		X		X		
15.	Se anticipa a las dificultades.	X		X		X		
16.	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	X		X		X		
17.	Requiere de supervisión frecuente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
18.	Se compromete con el equipo de salud en busca de alcanzar propósitos.	X		X		X		
19.	Posee habilidades para liderar equipos de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
20.	Planifica sus cuidados de manera individualizada para cada paciente.	X		X		X		

21.	Participa en la discusión y análisis de la situación de salud de su población atendida.	X		X		X		
22.	Delega adecuadamente las actividades al personal a su cargo.	X		X		X		
23.	Se preocupa por alcanzar las metas Institucionales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Granados Delgado Milagros Martina DNI: 45962336

Especialidad del validador: Maestra en Administración de Empresas

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado es conciso, exacto y directo

14 de marzo del 2026

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados Son suficientes para medir la dimensión

.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Identidad Institucional

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Identidad Personal							
1.	Me siento emocionalmente relacionado con esta institución.	X		X		X		
2.	Me da gusto trabajar en esta Institución.	X		X		X		
3.	Estando con mis compañeros de trabajo me siento bien.	X		X		X		
4.	Me siento satisfecho con mi condición laboral.	X		X		X		
5.	Me siento motivado constantemente al trabajar en esta institución.	X		X		X		
6.	Considero que esta Institución me ha brindado beneficios y oportunidades de crecimiento laboral y personal.	X		X		X		
7.	Me interesa lograr un alto desempeño laboral.	X		X		X		
8.	La remuneración económica que percibo por parte de esta institución satisface mis expectativas.	X		X		X		
9.	Estoy contento con el puesto de trabajo que tengo asignado en mi institución laboral	X		X		X		
10.	Me incomoda que me soliciten permanecer después de mi hora de salida	X		X		X		
11.	Asisto a las reuniones programadas en mi servicio.	X		X		X		
12.	Siento que permanezco en este trabajo porque no podría encontrar otro mejor.	X		X		X		
13.	Me incomoda que en ciertas ocasiones la población haga comentarios negativos de mi Institución laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Identidad Social							
14.	Cumplo con los compromisos laborales que establezco con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
15.	Integro esfuerzos con los miembros de mi equipo de trabajo para el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
16.	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
17.	Considero que la mayor parte de trabajadores de esta institución cuentan con altas cualidades laborales.	X		X		X		

18.	Considero que mis superiores me dan la suficiente confianza para expresar mis ideas en relación al trabajo que realizo.	X		X		X		
19	Me preocupa cual sería la evolución de los pacientes si no existiría esta institución.	X		X		X		
20.	Considero que mis jefes son los profesionales más idóneos para ocupar los cargos asignados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Identidad Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	Me intereso por conocer la Historia de mi Institución.	X		X		X		
22.	Me intereso por conocer los reglamentos, normas y planes operativos de mi Institución.	X		X		X		
23.	Conozco la misión y visión institucional.	X		X		X		
24.	Considero como propios los valores de mi institución como el respeto, la puntualidad, etc. y lo práctico en mi área laboral.	X		X		X		
25.	Estoy orgulloso de contarles a todos que trabajo en esta institución.	X		X		X		
26.	Creo que esta institución es considerada como una de las mejores instituciones a nivel nacional.	X		X		X		
27.	Siento que existen casos en que a veces se logra mejorar los puestos de trabajo por favoritismos y no por capacidad.	X		X		X		
28.	Mis jefes promueven un buen clima laboral.	X		X		X		
29.	Reconozco e identifico, simbolos y el logotipo institucional.	X		X		X		
30.	Me intereso por mantenerme informado de los comunicados y noticias institucionales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: MBA. RAMOS CHÁVEZ TULA DEL MILAGRO
DNI: 72635726

Especialidad del validador: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Son suficientes para medir la dimensión

14 de marzo del 2026



.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Orientación de resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Cumple con las funciones asignadas siguiendo las normas establecidas para el logro de objetivos de la institución	X		X		X		
2.	Aplica criterios de evaluación después de sus cuidados brindados.	X		X		X		
3.	Administra adecuadamente los recursos necesarios brindados para cumplir de manera satisfactoria su trabajo.	X		X		X		
4.	Muestra compromiso en las responsabilidades asignadas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad de la atención	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	Brinda cuidados de manera integral.	X		X		X		
6.	Los usuarios se muestran satisfechos con su trabajo.	X		X		X		
7.	Excepcionalmente comete errores en la atención brindada	X		X		X		
8.	Garantiza un entorno seguro para el paciente.	X		X		X		
9.	Brinda respeto y buen trato a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Relaciones personales	Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Muestra calidez en la atención brindada.	X		X		X		
11.	Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo lo que favorece al cumplimiento de objetivos en común.	X		X		X		
12.	Tiene capacidad de negociación ante algún conflicto laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Iniciativa	Si	No	Si	No	Si	No	
13.	Propone nuevas ideas, para mejorar los procesos de atención.	X		X		X		
14.	Se muestra asequible al cambio.	X		X		X		
15.	Se anticipa a las dificultades.	X		X		X		
16.	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	X		X		X		
17.	Requiere de supervisión frecuente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
18.	Se compromete con el equipo de salud en busca de alcanzar propósitos.	X		X		X		
19.	Posee habilidades para liderar equipos de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
20.	Planifica sus cuidados de manera individualizada para cada paciente.	X		X		X		

21.	Participa en la discusión y análisis de la situación de salud de su población atendida.	X		X		X		
22.	Delega adecuadamente las actividades al personal a su cargo.	X		X		X		
23.	Se preocupa por alcanzar las metas Institucionales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: **MBA. RAMOS CHÁVEZ TULA DEL MILAGRO**
DNI: **72635726**

Especialidad del validador: **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados Son suficientes para medir la dimensión

14 de marzo del 2026



.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Identidad institucional

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Identidad Personal							
1.	Me siento emocionalmente relacionado con esta institución.	X		X		X		
2.	Me da gusto trabajar en esta Institución.	X		X		X		
3.	Estando con mis compañeros de trabajo me siento bien.	X		X		X		
4.	Me siento satisfecho con mi condición laboral.	X		X		X		
5.	Me siento motivado constantemente al trabajar en esta institución.	X		X		X		
6.	Considero que esta Institución me ha brindado beneficios y oportunidades de crecimiento laboral y personal.	X		X		X		
7.	Me interesa lograr un alto desempeño laboral.	X		X		X		
8.	La remuneración económica que percibo por parte de esta institución satisface mis expectativas.	X		X		X		
9.	Estoy contento con el puesto de trabajo que tengo asignado en mi institución laboral	X		X		X		
10.	Me incomoda que me soliciten permanecer después de mi hora de salida	X		X		X		
11.	Asisto a las reuniones programadas en mi servicio.	X		X		X		
12.	Siento que permanezco en este trabajo porque no podría encontrar otro mejor.	X		X		X		
13.	Me incomoda que en ciertas ocasiones la población haga comentarios negativos de mi Institución laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Identidad Social							
14.	Cumplo con los compromisos laborales que establezco con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
15.	Integro esfuerzos con los miembros de mi equipo de trabajo para el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
16.	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
17.	Considero que la mayor parte de trabajadores de esta institución cuentan con altas cualidades laborales.	X		X		X		

18.	Considero que mis superiores me dan la suficiente confianza para expresar mis ideas en relación al trabajo que realizo.	X		X		X		
19.	Me preocupa cual sería la evolución de los pacientes si no existiría esta institución.	X		X		X		
20.	Considero que mis jefes son los profesionales más idóneos para ocupar los cargos asignados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Identidad Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	Me intereso por conocer la Historia de mi Institución.	X		X		X		
22.	Me intereso por conocer los reglamentos, normas y planes operativos de mi Institución.	X		X		X		
23.	Conozco la misión y visión institucional.	X		X		X		
24.	Considero como propios los valores de mi institución como el respeto, la puntualidad, etc. y lo práctico en mi área laboral.	X		X		X		
25.	Estoy orgulloso de contarles a todos que trabajo en esta institución.	X		X		X		
26.	Creo que esta institución es considerada como una de las mejores instituciones a nivel nacional.	X		X		X		
27.	Siento que existen casos en que a veces se logra mejorar los puestos de trabajo por favoritismos y no por capacidad.	X		X		X		
28.	Mis jefes promueven un buen clima laboral.	X		X		X		
29.	Reconozco e identifico, símbolos y el logotipo institucional.	X		X		X		
30.	Me intereso por mantenerme informado de los comunicados y noticias institucionales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: **MBA. BONILLA ARRIOLA CYNTHIA PRISCILLA**
DNI: **71338443**

Especialidad del validador: **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados Son suficientes para medir la dimensión

14 de marzo del 2026



Firma del Experto Informante

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Orientación de resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Cumple con las funciones asignadas siguiendo las normas establecidas para el logro de objetivos de la institución	X		X		X		
2.	Aplica criterios de evaluación después de sus cuidados brindados.	X		X		X		
3.	Administra adecuadamente los recursos necesarios brindados para cumplir de manera satisfactoria su trabajo.	X		X		X		
4.	Muestra compromiso en las responsabilidades asignadas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad de la atención	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	Brinda cuidados de manera integral.	X		X		X		
6.	Los usuarios se muestran satisfechos con su trabajo.	X		X		X		
7.	Excepcionalmente comete errores en la atención brindada	X		X		X		
8.	Garantiza un entorno seguro para el paciente.	X		X		X		
9.	Brinda respeto y buen trato a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Relaciones personales	Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Muestra calidez en la atención brindada.	X		X		X		
11.	Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo lo que favorece al cumplimiento de objetivos en común.	X		X		X		
12.	Tiene capacidad de negociación ante algún conflicto laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Iniciativa	Si	No	Si	No	Si	No	
13.	Propone nuevas ideas, para mejorar los procesos de atención.	X		X		X		
14.	Se muestra asequible al cambio.	X		X		X		
15.	Se anticipa a las dificultades.	X		X		X		
16.	Tiene gran capacidad para resolver problemas.	X		X		X		
17.	Requiere de supervisión frecuente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
18.	Se compromete con el equipo de salud en busca de alcanzar propósitos.	X		X		X		
19.	Posee habilidades para liderar equipos de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
20.	Planifica sus cuidados de manera individualizada para cada paciente.	X		X		X		

21.	Participa en la discusión y análisis de la situación de salud de su población atendida.	X		X		X		
22.	Delega adecuadamente las actividades al personal a su cargo.	X		X		X		
23.	Se preocupa por alcanzar las metas Institucionales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de la aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: **MBA. BONILLA ARRIOLA CYNTHIA PRISCILLA**
DNI: **71338443**

Especialidad del validador: **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Son suficientes para medir la dimensión

14 de marzo del 2026



.....
Firma del Experto Informante

Tabla 12. Validez de contenido del Cuestionario de Identidad institucional mediante V de Aiken

Criterio evaluado	N.º de ítems	N.º de expertos	Total máximo esperado	Total de acuerdos “Sí”	V de Aiken	Interpretación
Pertinencia	30	5	150	149	0.99	Validez excelente
Relevancia	30	5	150	150	1.00	Validez excelente
Claridad	30	5	150	150	1.00	Validez excelente
Total global	30	5	450	449	1.00	Validez excelente

Tabla 13. Validez de contenido del Cuestionario de Desempeño laboral mediante V de Aiken

Criterio evaluado	N.º de ítems	N.º de expertos	Total máximo esperado	Total de acuerdos “Sí”	V de Aiken	Interpretación
Pertinencia	23	5	115	114	0.99	Validez excelente
Relevancia	23	5	115	115	1.00	Validez excelente
Claridad	23	5	115	115	1.00	Validez excelente
Total global	23	5	345	344	1.00	Validez excelente

ANEXO 4: Confiabilidad de los instrumentos

Identidad Institucional	
Alfa de Cronbach	0,901

Nota. Extraído de Rivera (19)

Desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	0,947

Nota. Extraído de Rivera (19)

ANEXO 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 15 de septiembre del 2025.

Autor Responsable:

KARENT PAOLA RODRIGUEZ SOLANO

Exp. Nº: 2112-2025

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: "Identidad institucional y desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025." Versión Nro. 1, con fecha 04/09/2025.

El cual tiene como Autor(es) a:

KARENT PAOLA RODRIGUEZ SOLANO
VICTOR ALFONSO RAMOS VELEZ

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La **vigencia** de la aprobación es **24 meses** a partir de la emisión de este documento.
- Toda **enmienda** deberá presentarse al CIEIC-UPNW; el proyecto no podrá ejecutarse sin su aprobación previa.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza la aceptación** por parte de las **instituciones** donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,




Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Avenida Arequipa 440
Universidad Privada Norbert Wiener
Teléfono: 706-5555 anexo 3286-3287 Cel. 999513820
Correo: comite-etica@unweneredu.pe

ANEXO 6: Formato de consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Rodríguez Solano, Karent Paola

Ramos Vélez, Víctor Alfonso

Título: “Identidad institucional y desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025”

Propósito del estudio.

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Identidad institucional y desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Rodríguez Solano, Karent Paola y Ramos Vélez, Víctor Alfonso. El propósito de este estudio es “determinar la relación entre la identidad institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de primer nivel de una provincia del Perú, 2025”. Su ejecución permitirá conocer cómo la identidad institucional influye en el desempeño laboral de los trabajadores y de esta manera se pueda elaborar estrategias para un buen desenvolvimiento e identificación con la institución.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Procederá a leer las instrucciones.
- Seleccionará el enunciado que el encuestado crea conveniente.
- Marcará con una “x”

La encuesta puede demorar unos 15 minutos.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se pedirá responder el cuestionario.

Beneficios.

Mejorar la identificación con el centro de salud y el desempeño de los trabajadores.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo de la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador: Rodríguez Solano, Karent Paola al número de teléfono: 950 985 592 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Angelica K. Minaya Galarreta, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres: Karen P. Rodriguez Solano

DNI:

DNI:46715463

ANEXO 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA
E.S. I-4 CATACAOS

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Catacaos, 29 de octubre de 2025

OFICIO N° ⁹⁴⁴ 2025/GOB.REG.PIURA.DRSP-URH-E.S.I-4.CATACAOS.

Señor
Khristian Vigil Vega
Secretario General Universidad Privada Norbert Wiener S.A.

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA
IPRESS I-4 CATACAOS

Ref. : Carta N° 0358-2025-GYT-UPNW-CP

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, hacer de su conocimiento que esta jefatura **AUTORIZA** a la investigadora principal **Karent Paola RODRIGUEZ SOLANO**, y segundo investigador **Victor RAMOS VELEZ**, alumnos de la Universidad Norbert Wiener, Escuela de Postgrado, en relación a la tesis de investigación titulada **"IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE UNA PROVINCIA DEL PERÚ 2025**.

Asimismo deseamos éxitos en la mencionada investigación, la misma que deberá de servir de aporte a la sociedad con miras a brindar soluciones; por ello se solicita nos remita el informe final a fin de implementar mejoras con los resultados y conclusiones que se obtengan.

Es propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA
E.S. I-4 CATACAOS
Dr. Carlos Javier Balcón Galán
Médico Gerente

E.C.:
Arch.
CJPG/CYC/hpoh
C. 29/10/25

ANEXO 08: Reporte de similitud de Turnitin



Página 2 de 110 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: tnmoid::14912616075371

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	7%
2	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
3	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	3%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
5	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-02	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-08-05	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Católica de Santa María on 2022-11-14	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2023-09-01	<1%
9	Publicación	Jessica Hanae Zafra Tanaka, Liz Veramendi Espinoza, Nathaly Villa Santiago. "Pro...	<1%
10	Publicación	Chapilliquen Rodriguez, Monica Gladys. "Competencias digitales en estudiantes c...	<1%
11	Internet	www.coursehero.com	<1%