

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



**Calidad de vida laboral y desempeño de los empleados: El  
compromiso organizacional como factor mediador clave**

Trabajo de investigación para obtener el Grado Académico de Maestro  
en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial

**Autor:**

Carla Mendoza Villodas  
Ruth Araceli Bustamante Vargas  
Victoria Quispe Chura

**Asesor:**

Dra. Gladys Toyohama Pocco

Lima, junio de 2025

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Gladys Toyohama Pocco, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DE VIDA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS: EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO FACTOR MEDIADOR CLAVE”** de los autores Carla Mendoza Villodas, Ruth Araceli Bustamante Vargas, Victoria Quispe Chura tiene un índice de similitud de 10% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 15 días del mes de Julio del año 2025.



---

Nombres y apellidos del asesor

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 17 días de junio del año 2025, siendo las 15:00 horas se reunieron en la sala virtual <https://educadventista.zoom.us/j/84064104550> la dirección de la señora Presidente del Jurado: Mg. Dany Yudet Millones Liza y los demás miembros siguientes:

Presidente: Mg. Dany Yudet Millones Liza  
Secretario: Mtro. Carlos Daniel Abanto Ramírez.  
Asesor : Dra Gladys Toyohama Pocco.  
Vocal : Mg. Marisol Carranza Molina.  
Vocal : Mg. Mariné Estefa Huayta Meza.

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de trabajo de investigación de posgrado titulada: "**Calidad de vida laboral y desempeño de los empleados: El compromiso organizacional como factor mediador clave**" de las estudiantes, Carla Mendoza Villodas, Ruth Araceli Bustamante Vargas y Victoria Quispe Chura, conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial.

La Presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a los candidatos a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20'). Concluida la misma, la Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por las candidatas, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

Calificación: APROBADO, CON ESCALA VIGESIMAL DE 17, ESCALA CUALITATIVA B-, CON NOMINACIÓN MUY BUENO, CON MÉRITO SOBRESALIENTE.

La presidente del Jurado hizo alusión al maestrando y solicitó al secretario la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, la presidenta del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.

Presidente

  
Secretario

Candidatos

Vocal

Vocal

## DEDICATORIA

*Yo, Carla Mendoza, dedico este trabajo  
de investigación a Dios,  
Por ser mi fuerza y guía constante.  
A mi mamá, quien siempre ha estado y está  
Para mí, brindándome su amor, apoyo incondicional  
y ejemplo de perseverancia. Y a mi familia,  
por acompañarme con cariño en cada etapa de  
este camino.*

*Yo, Victoria Quispe, dedico este trabajo  
de investigación a mi familia,  
fuente inagotable de amor, apoyo  
y motivación. Su constante respaldo y  
comprensión han sido fundamentales  
en mi camino hacia el conocimiento  
y la superación.*

*Yo, Ruth Bustamante, dedico este trabajo  
de investigación a Dios, por ser mi guía  
constante; a mis hermanas y a mi esposo,  
por su amor, apoyo incondicional y aliento en cada  
etapa; a la Mg. Gladys Toyohama, y a mis compañeras  
de maestría, por su compañerismo y el aprendizaje  
compartido. A todos ellos, mi más sincero  
agradecimiento por haber contribuido de manera  
significativa al desarrollo de esta investigación.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos, en primer lugar, a Dios, por habernos dado la sabiduría, fortaleza y guía en cada etapa de este proceso. Sin su ayuda, este logro no habría sido posible.

Expresamos también nuestro profundo agradecimiento a nuestros padres y a nuestras familias, por su amor incondicional, apoyo constante y por ser nuestra principal fuente de ánimo y motivación.

De manera muy especial, agradecemos a la Dra. Gladys Toyohama, nuestra asesora, por su valiosa orientación, paciencia y compromiso durante el desarrollo de este trabajo de investigación. Su acompañamiento ha sido clave para alcanzar esta meta.

## Calidad de vida laboral y desempeño de los empleados: El compromiso organizacional como factor mediador clave.

### RESUMEN

Este estudio examina cómo el compromiso organizacional actúa como mediador entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral en el sector salud del Perú. Utilizamos un diseño no experimental y transversal, analizamos las respuestas de 410 trabajadores de diferentes instituciones médicas a nivel nacional. Recopilamos los datos utilizando un cuestionario validado para medir el compromiso organizacional que actúa como mediador entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral. Al realizar el análisis de ecuaciones estructurales se reveló la importancia del compromiso organizacional (EO) como factor definitivo de la calidad de vida laboral (QWL) y el desempeño laboral (JP) dentro del contexto de Instituciones médicas. La aprobación de H1 ( $\beta = 0.531$ ,  $p < 0.000$ ,  $t = 12.459$ ) ratifica que a mayor calidad de vida laboral se fortalece el compromiso organizacional. La H2 ( $\beta = 0.609$ ,  $p < 0.000$ ,  $t = 14.180$ ) afianza la idea de que las mejores condiciones laborales no solo favorecen la satisfacción de los empleados, sino que también incrementan un mejor desempeño. La aceptación de H3 ( $\beta = 0.189$ ,  $p < 0.000$ ,  $t = 3.794$ ) destaca la relación positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. En definitiva, H4 ( $\beta = 0.100$ ,  $p < 0.000$ ,  $t = 3.504$ ) destaca el rol mediador del compromiso organizacional entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral, validando que el compromiso organizacional es un agente clave en el cambio de un entorno laboral favorable con resultados laborales positivos. Para concluir, este estudio certifica que la calidad de vida laboral tiene un efecto directo y positivo tanto en el compromiso organizacional como en el desempeño laboral, siendo el mediador clave en esta relación el compromiso organizacional. Estos resultados enfatizan la importancia de promover entornos laborales positivos para desarrollar el compromiso y el desempeño, específicamente en el sector salud, ya que el resultado del desempeño del personal afecta directamente a la calidad del servicio que se ofrece a la población.

**Palabras clave:** calidad de vida laboral, desempeño de los empleados, compromiso organizacional, personal de salud.