



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Percepción del Personal de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones de Salud de EsSalud sobre el Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral Lima 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORAS:**

Br. Teresa Venero Gibaja

Br. Asunción Julia Wieland Iturrizaga

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN**

**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA PERÚ – 2014**

Dra. Galia Lescano López

Presidente

Mgtr. Jacqueline Salinas Mariñas

Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

Vocal

## **Dedicatoria**

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado, logrando ser los profesionales que anhelaban.

## **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont, por su asesoría; y los docentes de las diferentes especialidades de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo TERESA VENERO GIBAJA, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06065713, con la tesis titulada: “Percepción del Personal de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones de Salud de EsSalud sobre el Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral Lima 2013”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con ASUNCIÓN JULIA WIELAND ITURRIZAGA).
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de mayo de 2014

Firma

TERESA VENERO GIBAJA

DNI: 06065713

Firma

ASUNCIÓN JULIA WIELAND ITURRIZAGA

DNI: 09798853

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Percepción del Personal de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones de Salud de EsSalud sobre el Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral Lima 2013”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

## Índice

## Página

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
Introducción	xv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	18
1.2 Formulación del problema	21
1.3 Justificación	22
1.4 Limitaciones	22
1.5 Antecedentes	23
1.6 Objetivos	30
1.6.1 General	30
1.6.2 Específicos	30

## **II. MARCO TEÓRICO**

2.1 Bases teóricas de compromiso organizacional	32
2.1.1 Dimensiones de variable compromiso organizacional	36
2.2 Bases teóricas de variable desempeño laboral	37
2.2.1 Dimensiones de variable desempeño laboral	43
2.3 Definición de términos básicos	46

## **III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Hipótesis	50
3.2 Variables	50
3.2.1 Definición conceptual	51
3.2.2 Definición operacional	51
3.3 Metodología	53
3.3.1 Tipo de estudio	53
3.3.2 Diseño	53
3.3.3 Método	54
3.4 Población y muestra	54
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.5.1 Técnicas	56
3.5.2 Instrumentos	56
3.6 Métodos de análisis de datos	62



## **IV. RESULTADO**

4.1	Descripción de resultados	64
4.2	Discusión	65
	CONCLUSIONES	86
	SUGERENCIAS	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman

## Índice de tablas

		<b>Página</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable compromiso organizacional	<b>51</b>
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	<b>52</b>
Tabla 3	Trabajadores de EsSalud en línea	<b>55</b>
Tabla 4	Muestra de Trabajadores de EsSalud en línea	<b>55</b>
Tabla 5	Validación de los instrumentos por juicio de expertos	<b>60</b>
Tabla 6	Coefficiente de confiabilidad general y por dimensiones de los instrumentos clima organizacional y desempeño laboral	<b>61</b>
Tabla 7	Análisis de ítems-test en sus dimensiones: Motivación laboral, eficacia laboral y eficiencia profesional Potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización	<b>62</b>
Tabla 8	Frecuencia de percepción de compromiso organizacional.	<b>64</b>
Tabla 9	Frecuencia de percepción de compromiso organizacional afectivo.	<b>65</b>
Tabla 10	Frecuencia de percepción de compromiso organizacional normativo.	<b>66</b>
Tabla 11	Frecuencia de percepción de compromiso organizacional calculado	<b>67</b>

Tabla 12	Frecuencia de la evaluación del desempeño laboral	<b>68</b>
Tabla 13	Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud en línea	<b>69</b>
Tabla 14	Compromiso organizacional afectivo y desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud en línea	<b>70</b>
Tabla 15	Compromiso organizacional normativo y desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud en línea	<b>72</b>
Tabla 16	Compromiso organizacional calculado y desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud en línea	<b>73</b>
Tabla 17	Correlación Rho de Spearman entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral según los trabajadores de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones del Seguro Social de Salud 2013.	<b>75</b>
Tabla 18	Correlación Rho de Spearman entre las variables compromiso afectivo y desempeño laboral según los trabajadores de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones del Seguro Social de Salud 2013.	<b>76</b>
Tabla 19	Correlación Rho de Spearman entre las variables compromiso normativo y desempeño laboral según los trabajadores de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones del Seguro Social de Salud 2013.	<b>77</b>
Tabla 20	Correlación Rho de Spearman entre las variables compromiso calculado y desempeño laboral según los trabajadores de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones del Seguro Social de Salud 2013.	<b>78</b>

## Índice de figuras

		<b>Página</b>
Figura 1	Frecuencia de percepción de compromiso organizacional	<b>64</b>
Figura 2	Frecuencia de percepción de compromiso organizacional afectivo.	<b>65</b>
Figura 3	Frecuencia de percepción de compromiso organizacional normativo.	<b>66</b>
Figura 4	Frecuencia de percepción de compromiso organizacional calculado.	<b>67</b>
Figura 5	Frecuencia de la evaluación del desempeño laboral	<b>68</b>
Figura 6	Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud en línea	<b>70</b>
Figura 7	Compromiso organizacional afectivo y desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud en línea	<b>71</b>
Figura 8	Compromiso organizacional normativo y desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud en línea	<b>73</b>
Figura 9	Compromiso organizacional calculado y desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud en línea	<b>74</b>

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la percepción del compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral según los trabajadores de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones de Salud de Essalud Lima 2013; la población fue de 430 trabajadores administrativos, la muestra censal consideró una muestra de 203 trabajadoras, en los cuales se han empleado las variables: compromiso organizacional y el desempeño laboral .

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de compromiso organizacional, el cual estuvo constituido por 21 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo) y lista de cotejo de desempeño laboral, el cual estuvo constituido por 40 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), que brindaron información acerca del compromiso organizacional y desempeño laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Dichos datos fueron procesados a través del programa SPSS versión 22.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existe una relación significativa entre la percepción del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud en línea de la Gerencia de Operaciones de Salud de Essalud; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,557, lo que representa un nivel de correlación media.

Palabras claves: Compromiso organizacional, desempeño laboral.

## **Abstract**

This research had as general objective, to determine the relationship between the perception of organizational commitment and its relationship with job performance according to the workers of EsSalud Social health insurance operations management online Lima 2013 "; the population was 430 administrative workers, Census sample was considered a sample of 203 workers, in which the variables were used: organizational commitment and job performance.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research not experimental design of correlational cutoff level transactional, that collected information in a specific period, which was developed by applying the instruments used for its intended purpose: organizational commitment, which was made up of 21 questionnaire questions in Likert scale (completely at odds, disagree, neither agree nor disagree, agree, agree) and job performance checklist which was formed by 40 questions on the Likert scale (completely disagree, disagree, or agree or disagree, agree, agree), which provided information about the organizational commitment and job performance, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually. These data were processed through the program SPSS version 22.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that: there is a significant relationship between the perception of the organizational commitment and job performance of workers of EsSalud online management of Essalud health operations; Having determined a 0,557 Spearman Rho correlation coefficient, which represents a level of correlation average.

Key words: organizational commitment, job performance

## Introducción

La importancia de la presente investigación está en establecer la relación que existe entre la percepción del compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral según los trabajadores de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones de Salud de Essalud Lima 2013”, en sus distintas dimensiones. En tal sentido la presente investigación tiene como objetivos específicos determinar la relación entre el desempeño laboral el compromiso organizacional y las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso calculado del compromiso organizacional. Entre las principales conclusiones de la presente investigación, se tiene que existe evidencia significativa para afirmar que hay relación entre la percepción del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de EsSalud en línea de la Gerencia de Operaciones del Seguro Social de Salud; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,557, lo que representa un nivel de correlación moderado.

Se ha utilizado el método Hipotético Deductivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta. Se ha desarrollado el estudio en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Primero: Constituido por el planteamiento del problema, formulación, justificación, limitaciones, antecedentes y sus objetivos a tratar.

Segundo: Se presenta el marco teórico, en ella se sustenta la investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación.

Tercero: Constituido por el marco metodológico, en ella se presentan las hipótesis, que permiten dar una solución provisional al problema planteado y las variables e indicadores.

Cuarto: En este capítulo se exponen los resultados de la investigación.

Finalmente, se detallan las conclusiones, sugerencias, se brinda las referencias bibliográficas consultadas y los anexos sustentatorios con las respectivas hojas de validación.