



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Compromiso organizacional y desempeño laboral en
trabajadores del Centro de Salud Miraflores. Ayacucho 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. De La Paz Ayala, Giuliana Melisa

ASESORA:

Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ – 2018

Página del Jurado

.....
Dr. Edwin Huarancca Rojas
Presidente

.....
Dr. Jorge Luis Meléndez Rosales
Secretario

.....
Mg. Rodríguez Lizana, Maritza
Vocal

Dedicatoria

A Dios y su infinita bondad, por haberme permitido llegar hasta esta etapa de mi vida brindándome salud y motivación para lograr mis metas.

A mis padres que fueron mis mayores promotores durante este proceso, por ser un ejemplo de superación, por ser mi motivación y apoyo a lo largo de toda mi formación académica, por su confianza y amor que me ha permitido llegar hasta donde estoy ahora.

Giuliana Melisa

Agradecimiento

A la Universidad “César Vallejo”, por abrirme las puertas y así permitir formarme en ella logrando culminar los estudios de posgrado en la mención de Gestión de los Servicios de la Salud.

A todos los docentes de la maestría en gestión de los servicios de salud de la universidad “César Vallejo” por los conocimientos que me transmitieron.

A la Mg. Rodríguez Lízana, Maritza por su paciencia y valiosa guía brindándome toda su motivación y colaboración apoyada de sus conocimientos y amplia experiencia durante el desarrollo del trabajo de investigación.

Al personal del centro de salud Miraflores, por su colaboración y brindarme las facilidades durante la realización del trabajo de investigación.

La autora

Presentación

Señores miembros del jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el “Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud”, se presenta la tesis titulada: “Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores. Ayacucho 2017”.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	22
1.4. Formulación del Problema	29
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO.....	32
2.1. Diseño de Investigación:	33
2.2. Variables, operacionalización	33
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos:.....	39
2.6. Aspectos Éticos	39

III.	RESULTADOS.....	40
3.1.	A nivel descriptivo.....	41
3.2.	A nivel inferencial.....	45
3.2.1.	Prueba de hipótesis.....	47
3.2.1.1.	Para la hipótesis general.....	47
3.2.1.2.	Para la hipótesis específica 1.....	49
3.2.1.3.	Para la hipótesis específica 2.....	50
3.2.1.4.	Para la hipótesis específica 3.....	51
IV.	DISCUSIÓN.....	52
V.	CONCLUSIONES.....	58
VI.	RECOMENDACIONES.....	60
VII.	REFERENCIAS.....	62
ANEXOS		

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Miraflores, Ayacucho 2017. La metodología de investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 trabajadores del Centro de Salud de Miraflores; mientras que la muestra es similar a la población por tratarse de una muestra pequeña. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El procesamiento de los resultados demandó la elaboración de tablas estadísticas, mientras que para el cálculo de la asociación entre las variables se ha utilizado estadígrafos de dispersión y asociación. Como resultado se registra que el 60,0% (18) de trabajadores, respecto al compromiso organizacional, ubican su opinión en el nivel medio y el 23,3% (7) lo ubica en el nivel bajo, mientras que, en relación al desempeño laboral, el 60,0% (18) de trabajadores sostienen que esta es regular, mientras que el 16,7% (5) considera que es deficiente. Las conclusiones afirman que, existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Miraflores, Ayacucho 2017, en razón de que el valor de $\rho=0,458$ lo que significa que existe asociación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p_valor=0,011$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se tomó la decisión de asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%..

Palabras clave: Compromiso, organización, desempeño laboral

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between organizational commitment and work performance in workers at the Miraflores Health Center, Ayacucho 2017. The research methodology was quantitative, non-experimental, and cross-sectional descriptive correlational design. The population consisted of 30 workers from the Miraflores Health Center; while the sample is similar to the population because it is a small sample. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The processing of the results demanded the elaboration of statistical tables, while for the calculation of the association between the variables, dispersion and association statisticians were used. As a result, it is recorded that 60.0% (18) of workers, with respect to organizational commitment, place their opinion at the medium level and 23.3% (7) place it at the low level, while, in relation to the labor performance, 60.0% (18) of workers maintain that this is regular, while 16.7% (5) consider it to be deficient. The conclusions state that there is a direct relationship between organizational commitment and work performance in the Miraflores Health Center workers, Ayacucho 2017, because the value of $\rho = 0.458$ which means that there is a moderate direct association between the contrasted variables, while being the $p_value = 0,011$ that is lower than the significance level $\alpha = 0,05$, the decision was taken to assume the research hypothesis and reject the null hypothesis, with a level of significance of 5% and a 95% confidence interval ..

Key words: Commitment, organization, work performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional: se tiene en Chile a Obrequé (2015) quién en su investigación determinó una relación entre Clima Organizacional y el nivel de compromiso funcionario ($p=0.004$), se evidencia que las dimensiones del clima que más se relacionan con el compromiso son la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad.

En México, según estudios desarrollados por Pérez (2013), determinó que de 72 participantes, un amplio porcentaje de profesionales de la salud, tienen baja necesidad de permanecer en la organización y mínimo sentimiento de obligación hacia el cumplimiento de las normas institucionales; el mismo que se refleja en el ausentismo, rotación interna o externa del personal así como en la falta de apego a las normas o reglas que rigen a la institución. Los médicos que presentaron un bajo compromiso normativo, presentan también, un bajo desempeño y mayores necesidades de capacitación; mientras que las enfermeras que mostraron mayor compromiso organizacional obtuvieron menores puntajes en la calidad en atención médica y técnica así como, menor aportación a la organización. Resultados que reflejan una que en toda institución debe mejorar el compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral.

En Bolivia, La Paz, al hacer el análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos, desarrollado por Blanco y Castro (2011), halló que no existe diferencia significativa estadísticamente entre madres y no madres en relación al compromiso organizacional. El compromiso organizacional que más se destaca en madres, no madres y ambas poblaciones, es el compromiso normativo, esto se puede deber a los beneficios y políticas internas del banco, esto indica que cuanto más se le presta atención al compromiso normativo el colaborador se sentirá con la obligación moral de ser leal a la organización y tendrá la posibilidad de capitalizar en mejores condiciones el desempeño laboral en su área de trabajo.

A nivel nacional: Abanto (2017), al desarrollar el estudio sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, Encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. Asimismo, existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre las dimensiones del Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en el grupo de trabajadores evaluados; es decir a mayor conocimiento de las normas es mejor la satisfacción laboral y por ende habrá mejor desempeño laboral. Según Portilla (2017), llegó a concluir que las personas al estar motivadas por laborar, crearán un sentido de permanencia hacia su centro de labores, crea un deber moral -producto de la motivación intrínseca.

A nivel regional: Ledesma (2016), respecto a la satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Microred de San Juan Bautista, concluye que existe relación significativa entre ambas variables, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado.

Moisés (2015), en su estudio de formación valórica y compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, determinó que existe una relación significativa entre la formación valórica y el compromiso laboral en los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, afirmación que se sustenta en el resultado de $R=0.705$ con un $p<0.05$ a un nivel de significancia del 5% y un nivel de confiabilidad del 95%.

En nuestra realidad, es notoria la carencia del compromiso institucional en los diferentes trabajadores, como hemos mencionado problema más preocupante en el sector salud, por lo que se plantea realizar el estudio de investigación sobre Compromiso organizacional y desempeño del personal del Centro de Salud de Miraflores. Ayacucho 2017.

1.2. Trabajos Previos

A nivel internacional

Estudios internacionales dan cuenta de la importancia de desarrollar la presente investigación.

Bustamante, et.al. (2015) en su artículo: "Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile", tiene por objetivo caracterizar el clima organizacional al interior de 2 hospitales de alta complejidad. Para su desarrollo aplicó un cuestionario que consta de 71 variables agrupadas en 14 dimensiones a una muestra de 561 funcionarios. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis del valor promedio estandarizado y su confiabilidad ratificada mediante el alfa de Cronbach. Determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad, motivación laboral y responsabilidad; en tanto que las dimensiones que muestran un nivel de impacto por debajo del promedio resultaron ser: equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación.

Obrequé (2015) en su tesis "Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad", se propone como objetivo explorar el clima organizacional y su relación con el compromiso funcionario y a su vez cuales son las dimensiones de clima que tienen mayor impacto sobre el compromiso en un hospital de baja complejidad del Servicio de Salud Aconcagua. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo transversal, no experimental, se aplicó un cuestionario de Clima organizacional y un cuestionario de Compromiso funcionario a un total de 102 funcionarios del Hospital de Llay Llay, Se encontró una relación entre Clima Organizacional y el nivel de compromiso funcionario ($p=0.004$), se evidencia que las dimensiones del clima que más se relacionan con el compromiso son la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad.

Por su parte, Bernal y cols. (2013) en su artículo: “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, examina la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud. El estudio siguió una investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado infieren teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada.

También, Pérez (2013) en su tesis: “Relación del grado de Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en profesionales de la Salud de un Hospital Público, México”; con una muestra de 72 participantes y empleando el cuestionario como instrumento de recolección de datos llegó a las conclusiones que un amplio porcentaje de profesionales de la salud tienen baja necesidad de permanecer en la organización y mínimo sentimiento de obligación hacia el cumplimiento de las normas institucionales, lo cual se refleja en el ausentismo, rotación interna o externa del personal así como en la falta de apego a las normas o reglas que rigen a la institución. Los médicos que presentaron un bajo compromiso normativo, presentan también, un bajo desempeño y mayores necesidades de capacitación; mientras que las enfermeras que mostraron mayor compromiso organizacional obtuvieron menores puntajes en la calidad en atención médica y técnica, así como, menor aportación a la organización.

Se suman Blanco y Castro (2011) quienes en su investigación titulada: “Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos”, consideraron como objetivos: Comparar el nivel de compromiso organizacional entre madres y no madres, cajeras de un banco de la ciudad de La Paz. La muestra fue 62 todas mujeres. El tipo de estudio fue descriptivo no experimental. Se llegó a la conclusión que no existe diferencia

significativa estadísticamente entre madres y no madres en relación al compromiso organizacional. El compromiso organizacional que más se destaca en madres, no madres y ambas poblaciones, es el compromiso normativo, esto se puede deber a los beneficios y políticas internas del banco, esto indica que cuanto más se le presta atención al compromiso normativo el colaborador se sentirá con la obligación moral de ser leal con la organización y tendrá la posibilidad de capitalizar en mejores condiciones el desempeño laboral en su área de trabajo.

Asimismo, Gonzáles (2012), en su estudio “Satisfacción laboral y compromiso Organizativo”, estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba, con una muestra de 585 participantes empleando el cuestionario, concluye que el compromiso medio alcanzado supone 3,72 puntos (en una escala de Likert de 5 puntos). Por lo que además de una media/alta satisfacción de los empleados, también sienten un compromiso medio/alto con la empresa hotelera donde trabaja. Del mismo modo, las cuestiones que más valoración obtuvieron tienen que ver con la disposición a hacer un gran esfuerzo por contribuir al éxito de la empresa (4,39 puntos) y la confirmación general de que la decisión de trabajar en ella ha sido un acierto (4,37). En el lado contrario, la menor puntuación la alcanza la flexibilidad de realizar cualquier tarea a cambio de continuar en la empresa (3 puntos), esto no hace sino reflejar la dificultad que tienen las empresas (entre ellas las hoteleras) para conseguir una movilidad funcional adecuada.

A nivel nacional

A nivel nacional se han encontrado varios trabajos, los cuales se seleccionan teniendo en consideración la afinidad con nuestro tema de investigación.

La tesis de Abanto (2017) “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana”, ha realizado una investigación sustantiva, con diseño descriptivo, correlacional entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Para ello trabajó con una muestra de 151 trabajadores empleando el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG de Ruíz y Zavaleta (2013). Encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. Asimismo, existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre las dimensiones del Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en el grupo de trabajadores evaluados.

Portilla (2017) “Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental”, estudió la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra de 200 trabajadores de un hospital de salud mental de Lima. Para lograr este objetivo aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 (Mejía, 1990) y la escala de compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1997), Concluyen que las personas al estar motivadas por laborar, crearán un sentido de permanencia hacia su centro de labores, crea un deber moral -producto de la motivación intrínseca-.

La tesis de Pineda (2017) “Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza de Trujillo”, tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza, en Trujillo. Para tales fines, realiza un estudio no experimental, con diseño de corte transversal correlacional. La población censal estuvo conformada por 84 trabajadores de este hospital. Los instrumentos utilizados fueron la escala de clima social en el trabajo (WES) para medir el clima laboral y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, ambas adaptadas a la ciudad de Trujillo, cuyas propiedades psicométricas fueron

adecuadas. Finalmente, concluyó que no existe correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones del clima laboral: relaciones, estabilidad y autorrealización.

Estudiando este fenómeno en una Universidad, Saldaña y Cornejo (2017), en su tesis titulada “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión”, se proponen como objetivo: comprobar la relación existente tanto del compromiso organizacional y desempeño laboral como del compromiso organizacional afectivo, continuo y normativo con el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión. Realizó un estudio descriptivo y correlacional de diseño no experimental, para ello tomó una muestra de 280 personas de una población de 1180 que trabajan como personal empleado de la universidad. Concluye que existe una correlación positiva significativa débil $r=0.354^{**}$ entre el compromiso organizacional y desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión.

En el ámbito educativo, que es donde más se ha estudiado este tema, Mejía (2017), realiza la tesis “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016”, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables, la población estuvo conformada por 100 docentes, el método utilizado fue de enfoque cuantitativo, investigación aplicada, descriptiva correlacional, no experimental, de corte transversal. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. Concluye que la satisfacción laboral tiene relación con el compromiso organizacional de los docentes ($r = 0,705$; $p=0,000$).

Chirinos y Vela (2017) en su investigación: “Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana”, tuvo como propósito describir el compromiso laboral y la influencia que sobre el ejercen las variables: grado de instrucción, jornada

laboral, tipo de contratación y tipo de empresa. La muestra fue de 209 colaboradores de ambos sexos y distintas edades. Siguiendo un estudio descriptivo simple, recolectó los datos mediante el instrumento de Meyer y Allen (1991). Logró demostrar que los colaboradores se rigen entre los tres tipos de compromiso laboral, siendo el más predominante el afectivo, seguido por el de continuidad, siendo el normativo, el menos común.

Ramírez (2016) estudió “El clima laboral y el compromiso organizacional en la empresa constructora Kapricornio SRL-Trujillo 2016”, donde buscó realizar el análisis de la relación existente entre clima laboral y el compromiso organizacional, con la participación del personal administrativo de la empresa constructora Kapricornio. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un paradigma positivista, método hipotético–deductivo, tipo sustantiva, descriptivo, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 40 colaboradores de la empresa. Se aplicaron dos cuestionarios para medir el clima laboral y el compromiso organizacional, los cuales fueron debidamente validados por 4 jueces expertos. Concluye que existe una relación significativa entre el clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores ($p = 0.01$; $R = 0.880^{**}$).

López (2016) realizó un trabajo titulado “Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal del Ministerio de la Producción, Lima 2016” que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en la Dirección General de Supervisión y Fiscalización del Ministerio de la Producción. La investigación fue de enfoque cuantitativo, básico y no experimental de tipo transversal descriptivo y correlacional. Se trabajó con una población censal de 83 trabajadores. Para la recolección de datos utilizó la encuesta como técnica y dos cuestionarios como instrumentos. Concluye que existe relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en la Dirección General de Supervisión y Fiscalización del

Ministerio de la Producción. Siendo esta una correlación moderada entre las variables (Rho de Spearman = 0,430).

Barriga (2016), en su tesis “Clima organizacional y desempeño docente en la universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María-Lima 2016”, usa el diseño de investigación correlacional, causal no experimental, la muestra fue de 40 docentes de la universidad. Como instrumento utilizó dos cuestionarios. Concluye que existe una relación directa ($R=0,755$ y el $p = 0,001$) entre el clima organizacional y el desempeño docente.

Sato (2007), en su investigación “Percepción del Interno de Enfermería acerca del Desempeño Profesional del Enfermero. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Facultad de Medicina Humana. UNMSM. 2006”, analiza cual es la percepción de los internos de enfermería acerca de la labor del profesional de enfermería en el campo hospitalario como comunitario en las cuatro áreas: asistencial, docencia, administración e investigación. Hace un estudio aplicativo de tipo cuantitativo, descriptivo. Emplea como técnica la encuesta tipo Lickert, llegando a las conclusiones que se cumple la función de brindar cuidado integral e individualizado al paciente, el proceso administrativo desempeñado por el enfermero se está cumpliendo, aunque no a cabalidad, la realización de investigaciones con respecto al cuidado del paciente requiere de mayor impulso.

A nivel Regional

Ledesma, N. (2016) en su tesis “Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Microred de San Juan Bautista”, tiene como objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho; el tipo de investigación fue aplicativo, enfoque de investigación descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal; la muestra fue constituida por 102 trabajadores (profesionales, y no profesionales) de la Micro Red de San Juan Bautista, empleando el tipo de

muestreo probabilístico. Los Instrumentos fueron: la encuesta de satisfacción del personal de salud y la escala de compromiso. Concluye que existe relación significativa entre ambas variables, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado.

Se tiene también a Moisés (2015) con su estudio “Formación valórica y compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2015”, cuyo propósito fue, determinar la relación existente entre la formación valórica y el nivel de compromiso laboral. El diseño de investigación fue el descriptivo correlacional, con una muestra de 280 servidores públicos, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Las conclusiones arribadas fueron que existe una relación significativa entre la formación valórica y el compromiso laboral en los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, afirmación que se sustenta en el resultado de $R=0.705$ con un $p<0.05$ a un nivel de significancia del 5% y un nivel de confiabilidad del 95%.

Conde (2015) en su tesis “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, tuvo como objetivo conocer la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, que fueron en un número de 50, la muestra fue censal. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta estructurada. Concluye que existe baja relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, ($\tau_b = 0,248$; $p = 0,072$) que confirma la no significancia de la relación entre estas variables, es decir el compromiso organizacional no influye mayormente en la satisfacción laboral.

Un trabajo realizado con docentes de la Universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga, es el de Simbrón (2011) “Cultura organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes de la UNSCH,

Ayacucho 2011”, con una muestra aleatoria simple de 221 docentes, determinó que el 55,2% de docentes percibe una cultura organizacional fuerte y un 67,4% expresa un compromiso laboral de nivel medio. En conclusión, la cultura organizacional incide directa y significativamente en el grado de compromiso laboral de los docentes ($r=0,606$; $p<0.001$).

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es definido por Tena y Villanueva (2010) citado en Saldaña y Cornejo (2017), como el grado de participación de un personal que es parte de la organización y su identificación con la organización. El personal de la organización se esfuerza por identificarse con las metas establecidas y los valores de la organización. Por otro lado Zamora (2009) citado por Saldaña y Cornejo (2017), considera como definición del compromiso organizacional, a la interiorización de los valores y objetivos de su organización por parte del empleador, para realizar sus actividades laborales con sentimientos de lealtad.

Mientras Carpio (2003) señala que para competir dentro de un entorno globalizado, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas, se exige un cambio radical en las creencias, costumbres y valores de la empresa, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor flexibilidad. El autor da importancia al compromiso del trabajador en el marco del concepto de “talento humano”. En la misma línea, Colquitt, LePine y Wesson (2007) señalan que no es suficiente con tener a talentosos trabajadores que hagan bien sus trabajos, sino que es necesario retenerlos por largos periodos de tiempo para que así la organización pueda beneficiarse de sus esfuerzos.

Según Robbins (1999), el compromiso organizacional es un estado en el cual un trabajador logra identificarse con su organización en particular y con sus metas y desea permanecer en ella como uno de sus miembros sin tener en cuenta

aspectos que intenten alejarlo de ello. Asimismo Davis y Newstrom (2001), define como el grado en el que el trabajador se identifica con la institución y siempre prima el deseo de participar en ella; sustenta que el compromiso es habitualmente más fuerte entre aquellos que laboran más años dentro de una organización y quienes han experimentado determinado éxito en la institución, así como también los que laboran con el compromiso adquirido.

Involucramiento y compromiso en el trabajo

Según Davis (2001), el involucramiento y compromiso en el trabajo es el grado en el que los empleados se sumergen en sus labores, en el que invierten tiempo y energía, además se considera la concepción del trabajo como parte de su existir, aquí juegan un papel importante la ética laboral, las necesidades de crecimiento y la participación en la toma de decisiones; estos hechos harían que los empleados sean impuntuales o presenten ausentismo; es decir, se muestran con disposición para trabajar y mostrar mayor esfuerzo con el fin de alcanzar un nivel de desempeño alto. Por otra parte Robbins (1999) realiza una distinción entre el compromiso con el trabajo y el compromiso con la organización. El compromiso con el trabajo es el grado en el cual una persona se identifica con éste, participa activamente con él y considera su desempeño importante para la valoración propia, en tanto que el compromiso organizacional se traduce en la lealtad de los empleados. Esto significa que es el grado de identificación que tiene el empleado con la organización, y su deseo de seguir participando en ella (Davis, 2001). “Los empleados que están comprometidos con la organización suelen poseer pocas inasistencias, cumplen voluntariamente las políticas de la empresa y tienen bajos índices de rotación” (Davis, 2001).

Por su parte Jericó (2001) considera que el compromiso es uno de los tres componentes básicos del talento, definiéndolo como el motor que lleva a que el profesional aporte lo más posible y no se marche a otra organización. Precisa que para mantener este comportamiento es necesario reforzar el compromiso de los profesionales, es decir hay que desarrollar estrategias motivacionales. Incide que

el compromiso es tanto de la organización como del profesional, y la relación que resulte de estos compromisos podrá ser de crecimiento, separación o infidelidad (ésta última, alude a que la persona continúa en la empresa pero piensa en otra).

Para Cooper-Hakim et al. (2005) en Eslami y Gharakhani (2012) el compromiso organizacional es un estado psicológico o mentalidad que lleva a los individuos a tomar un curso de acción relevante para uno o más objetivos y a persistir en dicho curso de acción, de la misma forma Colquitt et al. (2007), delimitan el compromiso organizacional como el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

De Frutos, Ruiz y San Martín (1998) citado en Chirinnos y Vela (2017) permitieron hipotetizar en tres dimensiones el compromiso organizacional:

- a) deseo (compromiso afectivo)
- b) necesidad (compromiso de continuidad)
- c) obligación (compromiso normativo).

Compromiso afectivo: según Meyer y Allen (1991), es el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a una atadura emocional con ésta, se está en la organización porque se quiere. Refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente psicológicas) y expectativas en la cual disfrutan su permanencia en la organización.

El autor señala que los trabajadores que tienen un compromiso afectivo con la organización se identifican con ésta, aceptan las metas y valores de la organización y están más dispuestos a hacer esfuerzos extras a favor de la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten “orgullosos de pertenecer a la organización”.

Compromiso de continuidad: según Meyer y Allen (1991) es el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización, como consecuencia a la preocupación asociada al costo de dejarla, y el sentimiento de ser útil y único en la organización. Por su lado, Becker (1969) citado en Chirinos y Vela (2017), definen al compromiso continuo a partir de la Teoría del intercambio social, como que “existe una fuerte conexión entre el individuo y la organización”.

Compromiso normativo: es el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a un sentimiento de obligatoriedad. Se está en la institución porque se debe, abandonar la organización por lo general produce un sentimiento de pena, por el hecho de haber desarrollado el vínculo emocional entre el recurso humano y su organización (Meyer y Allen, 1991), por lo tanto expresan un deseo de continuar con ella.

Este compromiso existe cuando hay una sensación de que quedarse es lo que se debe hacer, lo correcto. Además de esto, parece haber dos vías para construir un sentido de obligación en el compromiso (Meyer y Allen, 1991). Una es hacer sentir al empleado que le debe algo al empleador (ej: éste último le paga una carrera) por lo que el primero se siente obligado a retribuir con su compromiso. Meyer y Allen (1991) hacen referencia al rol de los padres y la cultura, así como la reciprocidad por obligación sobre el compromiso normativo.

Desempeño laboral

Chiavenato (2007) define que desempeño laboral como la eficacia personal, o laboral en una organización, cumpliendo una gran labor y obteniendo una satisfacción laboral. Para otros es el nivel de ejecución alcanzado por el empleador en el logro de los objetivos en el interior de la organización en un tiempo determinado (Araujo y Guerra, 2007 citado en Torres, 2016). En tal sentido, podemos afirmar que el desempeño laboral depende principalmente de la actitud personal del trabajador, es decir de su comportamiento y de los resultados obtenidos.

También es definida como la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades que está obligado a ejecutar (Altuve y Serrano, 1999). Se define también como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales (Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013).

Aubrey (1993) considera al desempeño laboral como cierto número o serie de comportamientos direccionados hacia una meta, en tanto que Stoner, Freeman y Gilbert. (1996) definen el desempeño laboral como la manera en que los miembros de una organización trabajan de manera eficaz, con el objetivo de obtener metas comunes, sujeto a reglas básicas establecidas con anterioridad. Para efectos de nuestro trabajo podemos considerar al desempeño laboral como la forma de trabajar en un tiempo óptimo para aumentar la productividad, aportando al logro de objetivos dentro de la normatividad vigente.

Evaluación del desempeño laboral

Según Chiavenato (2007) La evaluación del desempeño se da de una manera permanente. Inicia desde el momento en que una persona emplea a otra, el trabajo de ésta última pasa a ser evaluado en términos de costos y beneficios. Por tanto la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro; constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa, que permite localizar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, desacuerdos, desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado que el requerido por el cargo. Según la ubicación de los problemas la evaluación del desempeño puede ayudar a definir una política de recursos humanos adecuados a las necesidades de la organización.

Se considera que la evaluación constituye un poderoso instrumento de retroalimentación de la información, a través de la capacitación con la finalidad de

obtener los objetivos propuestos. En este caso la evaluación del desempeño adquiere un sentido más amplio, por ello Chiavenato (2007) incluye categorías como:

Competencia personal: consiste en la capacidad de aprendizaje de las personas y asimilación de nuevos y diferentes habilidades (Chiavenato, 2007). Para Hellriegel y Slocum (2009) citado en Giraldo (2004), la competencia personal está referido a adquisición de conocimientos, habilidades y capacidades con la finalidad de ser evaluados a partir de éstos las fortalezas y debilidades, plantear metas profesionales y personales y luego perseguirlas; contempla a su vez el equilibrio de su vida personal y laboral de las personas; que les permita participar en el aprendizaje de nuevos conocimientos, respecto a habilidades, comportamientos y actitudes nuevas. Estos conocimientos permitirán desarrollar habilidades para comprender la personalidad y actitudes de mismo y la de los demás; también a percibir, evaluar e interpretar con precisión a otros, a sí mismo y a su entorno inmediato; asimismo a comprender los motivos para trabajar y las emociones respecto al trabajo de otros, así como las propias, y consecuentemente actuar. Considera también el evaluar y establecer sus metas de desarrollo, las personales y las laborales. Asumir la responsabilidad de su administración personal y la de su carrera a lo largo del tiempo y en circunstancias de gran estrés.

Competencia técnica: basado en la capacidad de asimilar el conocimiento de diversas técnicas necesarias para cumplir la multifuncionalidad y la generalidad (Chiavenato, 2007).

Para Hellriegel y Slocum (2009) citado en Giraldo (2004), competencia técnica consiste en incluir conocimientos, habilidades o actitudes específicas necesarias para desempeñar una tarea concreta.

Para Morales (2010) competencia técnica comprende las capacidades laborales de índole específico de un determinado ámbito ocupacional o de una

competencia determinada, las cuales se relacionan con el uso de tecnología y metodologías y lenguaje técnico para una determinada función productiva.

Para la autora competencia técnica es un conjunto de habilidades, destrezas adquiridas por los profesionales de toda índole con la finalidad de desarrollar estrategias necesarias para lograr resultados favorables en el su buen desempeño.

Competencia metodológica: centrada en la capacidad de emprender actividades, e iniciativa para resolver problemas de distinta naturaleza. En otras palabras, espíritu emprendedor para solucionar problemas (Chiavenato, 2007).

Aquel empleador que reacciona positivamente y aplicando adecuadamente un procedimiento apropiado a las tareas propuestas en su campo de trabajo y pueda resolver problemas aplicando estrategias, para luego transferir apropiadamente la experiencia adquirida en diversas circunstancias del trabajo (Giraldo, 2004).

Competencia social: considerada como la capacidad de relacionarse eficazmente con diversas personas y grupos, así como de realizar trabajos en equipo (Chiavenato, 2007).

Comprende la habilidad de los trabajadores de poder colaborar con otras personas, capacidad de comunicarse fácilmente y de manera constructiva, en la que muestra un comportamiento adecuado frente al grupo, y presenta una buena relación interpersonal y una actitud ciudadana responsable (Ludeña, 2004).

Se refiere a las capacidades que son imprescindibles para desempeñar un puesto de trabajo con un mínimo de calidad y excelencia. Para todo profesional emprendedor, uno de los ejes sobre los que se articula la viabilidad y el potencial éxito de la iniciativa empresarial, es la de su competencia social. La función esencial de un emprendedor va a ser la de establecer relaciones (Ludeña, 2004).

Para la autora competencia social, son diferentes habilidades que desarrollan las personas de acuerdo a la realidad ocupacional, entre ellos en el campo de las relaciones interpersonales, que sepan entablar amistad para consolidar una adecuada comunicación.

1.4. Formulación del Problema

Problema general:

¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017?

Problemas específicos:

PE1: ¿Cuál es la relación entre compromiso afectivo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017?

PE2: ¿Cuál es la relación entre compromiso continuo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017?

PE3: ¿Cuál es la relación entre compromiso normativo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017?

1.5. Justificación del estudio

La justificación del presente trabajo de investigación radica en varios criterios, entre ellos:

A nivel de la conveniencia, los resultados permitirán resolver los problemas del establecimiento de salud y de otros semejantes, puesto que muchos de los jefes no toman importancia a los temas de compromiso organizacional y cómo a partir de ello pueden mejorar el desempeño todos los trabajadores.

A nivel de la relevancia, se permitirá resolver problemas no sólo a nivel de los trabajadores que pertenecen a una organización sino, a su vez los

beneficiarios de mejora del compromiso organizacional y desempeño, serán los clientes externos quienes acuden día a día como demandantes de los servicios que brindan los establecimientos de salud.

Respecto a la justificación teórica, el compromiso organizacional es un aspecto clave dentro de una determinada organización el mismo que permitirá el buen desempeño de los trabajadores; con esta investigación se determina resultados que identifican el nivel de compromiso con la institución y también del desempeño laboral; por este motivo consideramos que la tesis permitirá aportar conocimientos para lograr el compromiso organizacional y mejorar la calidad de atención a los usuarios tanto internos como externos del Centro de Salud de Miraflores.

La justificación práctica, está referido a que los resultados alcanzados nos permite visibilizar la realidad respecto al compromiso organizacional que tienen los trabajadores y el desempeño que tienen, el mismo que se manifiesta en la atención que brindan a los usuarios tanto internos y externos del Centro de Salud de Miraflores, por ende podrán ser compartidos con los profesionales que les interesen el tema; asimismo los directivos de la institución podrán plantear esta experiencia a ser replicada en otros establecimientos de salud.

A nivel de la justificación metodológica, el Centro de Salud de Miraflores directivos y trabajadores se beneficiará de los resultados obtenidos, en el sentido de que el Gerente de esta institución y de otras instituciones similares, considerarán las particularidades del centro de salud para proponer acciones de capacitación y otros para desarrollar el compromiso organizacional y hacer sinergia con el desempeño laboral siempre con el objetivo de mejorar la calidad de atención a los usuarios y por ende alcanzar los objetivos institucionales.

1.6. Hipótesis

General:

Existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Específicas:

Hi1: Existe relación entre el compromiso afectivo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Hi2: Existe relación entre compromiso continuo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Hi3: Existe relación entre compromiso normativo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

1.7. Objetivos

General:

Analizar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Específicos:

OE1: Determinar la relación entre compromiso afectivo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

OE2: Determinar la relación entre compromiso continuo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

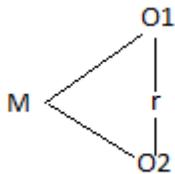
OE3: Determinar la relación entre compromiso normativo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación:

El diseño de investigación es el plano o la estrategia elegida con la finalidad de obtener la información que se desea (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Se realizó una investigación de diseño descriptivo correlacional, que según Hernández (2006) el investigador evalúa y determina la dependencia o asociación que existe entre dos o más variables de estudio, en una misma unidad de investigación o unidad de estudio. A este diseño de investigación, le corresponde el siguiente esquema:



Donde:

M : representa la muestra.

O₁ : representa las observaciones de la variable 1

O₂ : representa a las observaciones de la variable 2

r : representa la relación de las variables de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables:

Variable 1: Compromiso organizacional

Variable 2: Desempeño laboral

1.2.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso Organizacional	Es el grado de participación de un personal que es parte de la organización y su identificación con la organización. El personal se esfuerza por identificarse con las metas establecidas y los valores de la organización (Saldaña y Cornejo, 2017)	Cuestionario sobre Evaluación de Compromiso Organizacional, en base a categorías preestablecidas por el investigador: Bueno Regular Malo	Compromiso Afectivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Lazos emocionales • Orgullo de pertenencia a la organización 	Ordinal: Alto Medio Bajo
			Compromiso Continuo.	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de trabajo en la institución • Opciones laborales. 	
			Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Reciprocidad con la institución. 	
Desempeño laboral	Es definida como la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar (Altuve y Serrano, 1999).	Ficha de observación sobre desempeño laboral de 15 ítems en base a 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre	Competencias técnicas	Cumple con Responsabilidad. Calidad en el trabajo Planifica y organiza actividades.	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Competencias personales	Es comunicativo Es proactivo Relaciones interpersonales amables.	
			Competencias sociales	Cumple con horario de trabajo Cumple con normas Actitud personal frente al cliente	

2.3. Población y muestra

Población

La población es el conjunto de todos los elementos que forman parte del espacio territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen características mucho más concretas que el universo (Hernández, 2006)

La población está constituida por todos los trabajadores del Centro de Salud de Miraflores, 2017.

Tabla 1

Población de estudio de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud de Miraflores. Ayacucho.

CARGO	CONDICION				TOTAL
	DESIGNADO	NOMBRADO	CONTRATADO	SERUMS	
DIRECTIVOS	1	0	0	0	1
PROFESIONAL ASISTENCIAL	0	15	8	1	24
TECNICOS	0	4	0	0	4
AUXILIARES	0	1	0	0	1
TOTAL	1	20	8	1	30

Nota: N=30. Fuente: Cuadro de Asignación de Personal 2017

Muestra

La muestra de estudio según Hernández (2006) es el subconjunto de la población que posee las mismas características y en la cual se pueden realizar cálculos estadísticos, las mismas que pueden ser generalizadas a la población a través de procesos estadísticos inferenciales.

La muestra lo constituye la misma población está conformada por 30 trabajadores del Centro de Salud de Miraflores, Ayacucho 2017, por tanto, es una muestra censal.

Criterios de selección:**Inclusión:**

Ser trabajador del Centro de Salud de Miraflores.

Exclusión:

No tener vínculo laboral con el Centro de Salud de Miraflores.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la presente investigación se consideró como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de los datos:

Técnicas

Para Arias (2006) la técnica de recolección de datos son las diferentes maneras de obtener información, los cuales se utilizan para registrar o almacenar información. En el presente trabajo de investigación se consideró la técnica de la encuesta, dirigida a los trabajadores del Centro de Salud Miraflores.

Encuesta

Según Arias (2006), es una técnica cuyo objetivo es lograr información que suministra un grupo o muestra de sujetos respecto a sí mismo, o en relación con un tema particular. Son de dos tipos Oral y Escrito, para fines del presente trabajo de investigación se tomó en cuenta la encuesta escrita.

Instrumento

De acuerdo a Arias (2006), viene hacer un conjunto de preguntas que debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. El instrumento empleado fue el cuestionario autoadministrado.

Ficha técnica: de Compromiso Organizacional

INSTRUMENTO	Cuestionario sobre Compromiso Organizacional
Autor	Nadelsticher (1983).
País de origen	México
Ámbito de aplicación	Entidad pública
Administración	Individual
Objetivo	Determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Miraflores. Ayacucho 2017.
Dimensiones	Compromiso continuo Compromiso normativo Compromiso afectivo
Duración	20 minutos
Adaptado	Br. Melisa De La Paz Ayala
Campo de aplicación	Trabajadores administrativos y asistenciales de establecimiento de salud.
Validez estadística	Valoración a través del Modelo ítem-total, registrando valores superiores a 0,2 en la R de Pearson, siendo un valor de 0.34%
Índice de fiabilidad	La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach un valor de nivel de alta confiabilidad (0.81)
Escala de medición	La escala de medición considerada, es la siguiente: 1= bajo, 2= regular, 3=alto.

Ficha técnica: de Desempeño Laboral

INSTRUMENTO	Cuestionario sobre desempeño laboral
Autor	Gómez Palomino, Claret; Martínez Tineo, Waldir
Adecuación	Melisa de la Paz Ayala
País de origen	Perú
Ámbito de aplicación	Trabajadores del establecimiento de salud.
Objetivo	Valorar el desempeño laboral
Dimensiones	Competencias técnicas Competencias personales Competencias sociales, conformada por 15 ítems.
Duración	La duración de resolución del cuestionario es aproximadamente de 20 minutos
Prueba de Validez	La validez se obtuvo a través de juicio de expertos, con resultados de alta confiabilidad
Índice de fiabilidad	La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach un valor de nivel de alta confiabilidad (0.889)
Escala de medición	La escala de medición considerada, es la siguiente: Siempre=3; A veces=2; Nunca=1

La validez

En la tabla anterior se indica la ficha técnica del instrumento de compromiso organizacional y desempeño laboral. Pero para efectos de adaptación a la realidad donde se aplicaron los instrumentos se hizo la validez estadística por el coeficiente de correlación “r” de Pearson, con las respuestas totales obtenidas por la muestra piloto, cuyos valores para la variable compromiso organizacional se oscilan entre 0.21 y 0.75 que son superiores a

0.21, para la variable desempeño laboral oscila entre 0.69 y 0.86, que son superiores a 0.21.

Confiabilidad del instrumento:

La confiabilidad de los instrumentos compromiso organizacional y desempeño laboral, se hizo mediante la prueba estadística Alpha de Cronbach, cuyo resultado es de 0.840 para compromiso organizacional y 0.889 para desempeño laboral.

2.5. Métodos de análisis de datos:

Los datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, han sido procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, empleando el programa estadístico Excel y SPSS 22.

Para comprobar la hipótesis nula de que la muestra ha sido extraída de una población con distribución de probabilidad normal se ha realizado la prueba de Shapiro-Wilk, porque la muestra es menor a 50 unidades.

2.6. Aspectos Éticos

Se solicitó la autorización a los responsables de dirigir el Centro de Salud de Miraflores, gracias a la cual se ha logrado el apoyo y las facilidades para el recojo de información, la misma que tiene la reserva del caso.

Se ha registrado con la formalidad del caso los textos utilizados en la elaboración del presente informe final de tesis, garantizando de esta manera la autoría intelectual de los autores citados.

Se ha garantizado la originalidad del trabajo de investigación, a través del uso de la plataforma Turnitin.

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

Tabla 2

Resultados del contraste entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral

Variable			Desempeño laboral				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Compromiso organizacional	Bajo	Recuento	2	5	0	0	7
		% del total	6,7%	16,7%	0,0%	0,0%	23,3%
	Medio	Recuento	2	13	3	0	18
		% del total	6,7%	43,3%	10,0%	0,0%	60,0%
	Alto	Recuento	1	0	2	2	5
		% del total	3,3%	0,0%	6,7%	6,7%	16,7%
Total		Recuento	5	18	5	2	30
		% del total	16,7%	60,0%	16,7%	6,7%	100,0%

Nota: n=30. Fuente: Cuestionario de opinión sobre compromiso organizacional y desempeño laboral.

La tabla 2 nos permite observar que respecto al compromiso organizacional el 60,0% (18) de trabajadores ubican su opinión en el nivel medio y el 23,3% (7) lo ubica en el nivel bajo, mientras que, en relación al desempeño laboral, el 60,0% (18) de trabajadores sostienen que esta es regular, mientras que el 16,7% (5) considera que es deficiente.

Como podemos apreciar la mayoría en un 43,3% (13) considera de regular tanto el compromiso organizacional como el desempeño laboral, lo que nos permite inferir que en el área de estudio, se tienen dificultades para generar espacios y estrategias que permitan afianzar el compromiso de los trabajadores con el logro de los objetivos institucionales, lo que vienen perjudicando considerablemente el trabajo que desempeñan cada uno de los trabajadores, lo que en gran medida pone en observación la calidad del servicio ofrecido por esta entidad.

Tabla 3

Resultados del contraste entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral

Variable			Desempeño laboral				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Compromiso afectivo	Bajo	Recuento	4	4	0	1	9
		% del total	13,3%	13,3%	0,0%	3,3%	30,0%
	Medio	Recuento	0	13	1	0	14
		% del total	0,0%	43,3%	3,3%	0,0%	46,7%
	Alto	Recuento	1	1	4	1	7
		% del total	3,3%	3,3%	13,3%	3,3%	23,3%
Total	Recuento	5	18	5	2	30	
	% del total	16,7%	60,0%	16,7%	6,7%	100,0%	

Nota: n=30. Fuente: Cuestionario de opinión sobre compromiso organizacional y desempeño laboral.

La tabla 3 nos permite observar que respecto al compromiso afectivo el 46,7% (14) de trabajadores ubican su opinión en el nivel medio y el 30,0% (9) lo ubican en el nivel bajo, mientras que, en relación al desempeño laboral, el 60,0% (18) de trabajadores sostienen que esta es regular, mientras que el 16,7% (5) considera que es deficiente.

La mayoría de los trabajadores en un 43,3% (13) considera que tanto el compromiso afectivo como el desempeño laboral es regular, en ese sentido podemos mencionar que, el nivel de compromiso del trabajador se incrementa cuando percibe que el trabajo que realiza es reconocido, además considera que el espacio laboral y la actividad a la que se dedica, satisface sus necesidades y expectativas, lo que en cierta medida no se presenta con regularidad en el área de estudio, por lo que el compromiso afectivo se ve disminuido, perjudicando todos los procesos institucionales y administrativos, reflejándose en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio que presta este establecimiento de salud.

Tabla 4

Resultados del contraste entre el compromiso continuo y el desempeño laboral

Variable			Desempeño laboral				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Compromiso continuo	Bajo	Recuento	4	6	2	0	12
		% del total	13,3%	20,0%	6,7%	0,0%	40,0%
	Medio	Recuento	0	10	0	0	10
		% del total	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%
	Alto	Recuento	1	2	3	2	8
		% del total	3,3%	6,7%	10,0%	6,7%	26,7%
Total	Recuento	5	18	5	2	30	
	% del total	16,7%	60,0%	16,7%	6,7%	100,0%	

Nota: n=30. Fuente: Cuestionario de opinión sobre compromiso organizacional y desempeño laboral.

La tabla 4 nos permite observar que respecto al compromiso continuo el 40,0% (12) de trabajadores ubican su opinión en el nivel medio y el 33,3% (10) lo ubican en el nivel bajo, mientras que, en relación al desempeño laboral, el 60,0% (18) de trabajadores sostienen que esta es regular, mientras que el 16,7% (5) considera que es deficiente.

La mayoría de los trabajadores en un 33,3% (10) considera que en el área de estudio no se implementan estrategias que permitan mejorar los niveles de compromiso continuo, es decir que no se mantiene en el tiempo una línea de trabajo que permita sistematizar los procesos de atención y gestión administrativa, por lo que los encuestados consideran que no hay forma de mejorar el nivel de compromiso institucional si al interior de la institución, no se mantiene y sistematiza políticas institucionales de trabajo.

Tabla 5

Resultados del contraste entre el compromiso normativo y el desempeño laboral

Variable	Desempeño laboral				Total		
	Deficiente	Regular	Buena	Excelente			
Compromiso normativo	Bajo	Recuento	3	2	1	0	6
		% del total	10,0%	6,7%	3,3%	0,0%	20,0%
	Medio	Recuento	0	15	0	1	16
		% del total	0,0%	50,0%	0,0%	3,3%	53,3%
	Alto	Recuento	2	1	4	1	8
		% del total	6,7%	3,3%	13,3%	3,3%	26,7%
Total	Recuento	5	18	5	2	30	
	% del total	16,7%	60,0%	16,7%	6,7%	100,0%	

Nota: n=30. Fuente: Cuestionario de opinión sobre compromiso organizacional y desempeño laboral.

La tabla 5 nos permite observar que respecto al compromiso normativo el 53,3% (16) de trabajadores ubican su opinión en el nivel medio y el 20,0% (6) lo ubican en el nivel bajo, mientras que, en relación al desempeño laboral, el 60,0% (18) de trabajadores sostienen que esta es regular, mientras que el 16,7% (5) considera que es deficiente.

La mayoría de los trabajadores en un 50,0% (15) manifiesta que en la institución tomada como área de estudio, las actividades se realizan en base a criterios taxativos considerados en los documentos normativos, lo que no permite, en algunos casos, la solución de problemas que se presentan a diario en la atención de los usuarios, por lo que los niveles de compromiso convencidos se supeditan simplemente a la ejecución de actividades según como las normas lo estipulan, perdiendo en muchos casos la objetividad en la atención a los pacientes que acuden al establecimiento de salud, con diferentes necesidades y expectativas.

3.2. A nivel inferencial

Tabla 6

Resultados de la prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso afectivo	,811	30	,000
Compromiso continuo	,790	30	,000
Compromiso normativo	,804	30	,000
Desempeño laboral	,813	30	,000
Compromiso organizacional	,785	30	,000

Nota: n=30. Fuente: Instrumentos de medición. P_valor=0,000. Nivel de significancia=0,05

La tabla 6 nos permite observar que en todos los casos el p_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia (α)=0,05, lo que significa que los datos no configuran la distribución normal, por lo que fue necesario elegir un estadígrafo no paramétrico para calcular la dirección e intensidad de la asociación, así como la significancia bilateral que permita tomar decisión para asumir la hipótesis nula o alterna según como corresponda, por lo mismo al ser las variables y dimensiones del tipo ordinal se ha optado por elegir el estadígrafo denominado Rho de Spearman, por las razones argumentada y por ser el tamaño de la muestra pequeña.

Es necesario precisar que la prueba de normalidad se ha realizado a través del estadígrafo Shapiro-Wilks porque su tamaño es menor a 50 unidades de estudio.

Es necesario mencionar que la interpretación de la dirección y la intensidad de los valores que registra el estadígrafo para el caso de Rho de Spearman se ciñen al siguiente parámetro (Ávila, 2014, p. 157)

Valoración de la tabla de correlación de Rho de Spearman

$0,80 \leq |t_b| \leq 1,00$ Correlación alta o fuerte

$0,50 \leq |t_b| \leq 0,79$ Correlación moderada

$0,20 \leq |t_b| \leq 0,49$ Correlación baja o débil

$0,00 \leq |t_b| \leq 0,19$ Ausencia de correlación o insignificante.

3.2.1. Prueba de hipótesis

3.2.1.1. Para la hipótesis general

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Tabla 7

Resultados del estadígrafo de contraste entre compromiso organizacional y desempeño laboral

Valores			Desempeño laboral	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,458*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	30	30
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,458*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	30	30

Nota: $\sigma=0,458$. $\alpha=0,05$; $p_valor=0,011 < \alpha$

La tabla 7 nos permite observar que el valor de $\rho=0,458$ lo que significa que existe asociación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p_valor=0,011$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se tomó la decisión de asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar

que, existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

3.2.1.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación entre el compromiso afectivo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre el compromiso afectivo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Tabla 8

Resultados del estadígrafo de contraste entre compromiso afectivo y desempeño laboral

Valores		Desempeño laboral	Compromiso afectivo	
Rho de	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,494*
Spearman	Aboral	Sig. (bilateral)	.	,006
		N	30	30
	Compromiso	Coeficiente de correlación	,494*	1,000
	afectivo	Sig. (bilateral)	,006	.
		N	30	30

Nota: $\sigma=0,494$. $\alpha=0,05$; $p_valor=0,006<\alpha$

La tabla 8 nos permite observar que el valor de $\rho=0,494$ lo que significa que existe asociación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p_valor=0,006$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se tomó la decisión de asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación entre el compromiso afectivo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

3.2.1.3. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación entre compromiso continuo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre compromiso continuo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Tabla 9

Resultados del estadígrafo de contraste entre compromiso continuo y desempeño laboral

Valores			Desempeño laboral	Compromiso continuo
Rho de	Desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	,378*
Spearman	Aboral	Sig. (bilateral)	.	,039
		N	30	30
	Compromiso	Coefficiente de correlación	,378*	1,000
	continuo	Sig. (bilateral)	,039	.
		N	30	30

Nota: $\sigma=0,425$. $\alpha=0,05$; $p_valor=0,039<\alpha$

La tabla 9 nos permite observar que el valor de $\rho=0,378$ lo que significa que existe asociación directa baja entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p_valor=0,039$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se tomó la decisión de asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación entre compromiso continuo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

3.2.1.4. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación entre compromiso normativo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre compromiso normativo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

Tabla 10

Resultados del estadígrafo de contraste entre compromiso normativo y desempeño laboral

Valores		Desempeño laboral	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Desempeño	1,000	,425*
	Aboral	.	,006
		N	30
	Compromiso	,425*	1,000
	normativo	,006	.
		N	30

Nota: $\sigma=0,425$. $\alpha=0,05$; $p_valor=0,019<\alpha$

La tabla 10 nos permite observar que el valor de $\rho=0,425$ lo que significa que existe asociación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p_valor=0,019$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se tomó la decisión de asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación entre compromiso normativo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017.

IV. DISCUSIÓN

En el sector salud a nivel nacional se vienen implementado enfoque y estrategias de administración gerencial de los establecimientos de salud, con la intención de mejorar la calidad de atención a los usuarios, que en resumen vienen a ser la finalidad de todo el sistema, en ese sentido el compromiso organizacional es un elemento que sustenta toda gestión del tipo gerencial, en ese sentido la realización del presente estudio nos proporciona información sustancial sobre las características de esta variable y la manera de cómo se relaciona con el desempeño laboral.

La tabla 2 nos permite observar que respecto al compromiso organizacional el 60,0% (18) de trabajadores ubican su opinión en el nivel medio y el 23,3% (7) lo ubica en el nivel bajo, mientras que, en relación al desempeño laboral, el 60,0% (18) de trabajadores sostienen que esta es regular, mientras que el 16,7% (5) considera que es deficiente.

El valor de Coeficiente de correlación rho es 0,458, afirmando que existe relación directa moderada entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Miraflores, es decir un buen compromiso organizacional permite también un buen desempeño laboral.

Los resultados se contrastan con otras investigaciones, como la tesis de Chirinos y Vela (2017), "Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana", quienes demuestran que los trabajadores se rigen entre los tres tipos de compromiso organizacional, siendo el más predominante el afectivo, seguido por el de continuidad, siendo el normativo, el menos común. Por su parte, Bernal y cols. (2013) en su artículo: "El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico" resaltan la existencia de una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud.

Bustamante y cols. (2015), en su artículo: "Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile" indican que la identidad,

motivación laboral y responsabilidad influye en el desempeño laboral. Obrequé (2015) en su tesis “Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad”, también encuentra una relación directa entre clima organizacional y el nivel de compromiso funcionario ($p=0.004$). También, Pérez (2013) en su tesis: “Relación del grado de Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en profesionales de la Salud de un Hospital Público, México”; demuestra que hay mayor compromiso organizacional cuando mejoran las capacitaciones y otros estímulos al trabajador.

Por su parte, Saldaña y Cornejo (2017), en su tesis “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión”, concluye que existe una correlación positiva significativa débil $r = 0.354^{**}$ entre el compromiso organizacional y desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión. Esta investigación nos alcanza información de una Universidad, quizás por ese motivo no coinciden plenamente con nuestros resultados, ya que hemos realizado el trabajo en un establecimiento de salud, el mismo que tiene otra realidad para el desempeño laboral. Pineda (2017) “Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza de Trujillo”, concluyó que no existe correlación entre el compromiso organizacional y el clima laboral, insistimos en que las condiciones de cada institución y las características del personal determinan el comportamiento de las variables en estudio.

Un trabajo que si se realizó en establecimientos de salud es el de Abanto, S. (2017) “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana”, encuentra una correlación muy significativa, positiva entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral, empleamos esta información ya que la satisfacción laboral permitirá un buen desempeño laboral. En el ámbito privado, Ramírez (2016) “El clima laboral y el compromiso organizacional en la empresa constructora Kapricornio SRL- Trujillo 2016” demuestra una relación

significativa entre el clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores (Rho = 0.880**).

Estudios realizados en nuestra Región, confirman los resultados alcanzados en nuestra investigación, tal es así que Ledesma, N. (2016) en su tesis “Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Microred de San Juan Bautista”, concluye que existe relación significativa entre ambas variables, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado. En la misma senda, pero en el Gobierno regional Moisés (2015) con su estudio “Formación valórica y compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2015”, encuentra una relación significativa entre la formación valórica y el compromiso laboral en los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, (R=0.705; $p < 0.05$).

Un resultado distinto, quizás por tratarse de una municipalidad es el de Conde (2015) en su tesis “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, quien encuentra baja relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, (Tau b = 0,248; $p = 0,072$) que confirma la no significancia de la relación entre estas variables. Simbrón (2011) “Cultura organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes de la UNSCH, Ayacucho 2011”, demuestra que la cultura organizacional incide directa y significativamente en el grado de compromiso laboral de los docentes ($r=0,606$; $p < 0.001$).

Barriga (2016), en su tesis “Clima organizacional y desempeño docente en la universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María-Lima 2016”, concluye que existe una relación directa (R=0,755 y el $p = 0,001$) entre el clima organizacional y el desempeño docente.

Al relacionar las variables compromiso afectivo y desempeño laboral, se encuentra un valor de rho=0,494 el que refleja una asociación directa moderada entre las variables, Portilla (2017), en su tesis “Satisfacción y compromiso

organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental”, afirma que las personas al estar motivadas por laborar, crearán un sentido de permanencia hacia su centro de labores, crea un deber moral como parte del compromiso que ellos tienen con la institución, aspecto que suponemos sucede en el centro de salud Miraflores. Chirinos y Vela (2017) en su investigación: “Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana”, demuestra que los trabajadores se rigen entre los tres tipos de compromiso laboral, siendo el más predominante el afectivo, seguido por el de continuidad, siendo el normativo, el menos común, confirmando nuestros resultados.

La relación entre el compromiso continuo y el desempeño laboral es de $\rho=0,378$, un trabajo realizado en la realidad universitaria por Saldaña y Cornejo (2017) “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión”, reporta una relación de $r=0.276^{**}$ entre el compromiso organizacional continuo y desempeño laboral, distante al encontrado en nuestra investigación debido posiblemente a que estamos trabajando en un establecimiento de salud; de otro lado Conde (2015) en su tesis “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga”, reporta que más de dos tercios de los trabajadores de esta municipalidad están de acuerdo con el compromiso continuo, aunque demuestra correlación baja (Tau b de Kendall = 0,248) con la satisfacción laboral; como se ha podido destacar, el personal del centro de salud Miraflores a diferencia de lo que sucede en otras instituciones, cuenta con alto compromiso organizacional y por supuesto buen desempeño laboral.

Sato (2007), en su investigación “Percepción del Interno de Enfermería acerca del Desempeño Profesional del Enfermero. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Facultad de Medicina Humana. UNMSM. 2006”, indica que los procedimientos desempeñados por los enfermeros se cumplen, aunque no a cabalidad.

Respecto al compromiso normativo y desempeño laboral, se encuentra un relación de $\rho=0,425$, debido a que los trabajadores tienen un sentido de pertenencia a la institución, como dicen Blanco y Castro (2011), en su tesis “Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos”, los trabajadores prestan mayor importancia al compromiso normativo, esto debido a que el trabajador se siente con la obligación moral de ser leal con la organización, por lo cual mejora el desempeño laboral en su área de trabajo.

En otro ámbito, Gonzáles (2012), en su estudio “Satisfacción laboral y compromiso Organizativo”, demuestra que muchas veces los trabajadores tienen predisposición a hacer un gran esfuerzo por contribuir al éxito de la empresa, siempre y cuando se logró desarrollar en ellos el compromiso normativo, incluso llegan a decir que “trabajar en ella ha sido un acierto”.

En el ámbito educativo, Mejía (2017), en su tesis “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016”, concluye que la satisfacción laboral tiene relación con el compromiso organizacional de los docentes ($r = 0,705$; $p=0,000$).

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017, en razón de que el valor de $\rho=0,458$ lo que significa que existe asociación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p_valor=0,011$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se tomó la decisión de asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 7)
2. El compromiso afectivo y desempeño laboral se relacionan significativamente en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017, en razón de que el valor de $\rho=0,494$ lo que significa que existe asociación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p_valor=0,006$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se tomó la decisión de asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 8)
3. Existe relación entre compromiso continuo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017, en la medida que el valor de $\rho=0,378$ lo que significa que existe asociación directa baja entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p_valor=0,039$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se tomó la decisión de asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 9)
4. Existe relación directa entre compromiso normativo y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2017, en razón de que el valor de $\rho=0,425$ lo que significa que existe asociación directa moderada entre las variables contrastadas, mientras que al ser el $p_valor=0,019$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se tomó la decisión de asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 10)

VI. RECOMENDACIONES

1. Al Centro de Salud Miraflores, organizar actividades que permitan fortalecer el compromiso organizacional de los trabajadores a fin de mantener la satisfacción laboral y el buen desempeño.
2. Es necesario que se fortalezca los lazos afectivos entre todo el personal que labora en el Centro de Salud Miraflores, para lo cual se deben organizar eventos académicos y recreativos en las que se aborde la necesidad e importancia de afianzar y mejorar el compromiso afectivo.
3. El personal directivo del Centro de Salud Miraflores debe organizar mesas de trabajo con la participación de todos los profesionales que laboran en la mencionada entidad con la finalidad de sistematizar procedimientos para la atención eficiente y eficaz de los usuarios.
4. A la Universidad César vallejo, continuar con este tipo de investigaciones, ampliando a más establecimientos de salud, por cuanto también es política de Estado el lograr el compromiso organizacional y el buen desempeño laboral.

VII. REFERENCIAS

Abanto, S. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú.

Altuve, E., & Serrano, C. (1999). Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral. Trabajo de Grado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Edit. Episteme, 6ta. Edic. Venezuela.

Aubrey, C. (1993). Gerencia del desempeño (3a ed.). Bogotá: McGraw-Hill.

Barriga, R. (2016). Clima Organizacional y desempeño docente en la universidad “Jaime Bausate y Mesa” Jesús María-Lima 2016. (Tesis de Maestría en Gestión de la Educación). Universidad Nacional Mayor de san Marcos. Lima.

Bernal, I., y cols. (2013). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Universidad ICESI. Publicado. Estudios Gerenciales 31 (2015) 8–19. España.

Blanco M. y Castro P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Ajayu*, 9(2), Agosto. 215-233, ISSN 2077-2161. La Paz.

Bustamante, M. y cols. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. Universidad ICESI. Estudios Gerenciales 31 (2015) 432–440. España.

Carpio (2003). El talento humano en las organizaciones. *Revista Tecnia*, San José de Costa Rica, INA. V.3, n.11, enero – abril 2003, p.24-28.

Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace. Ed Mc Graw Hill.

Conde, V. (2015). Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Ayacucho.

Chiavenato, I. (5ª. Ed.) (2007). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill.

Chirinos y Vela (2017). Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima Perú.

Davis, K; Newstrom, J. (2001). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Editorial McGraw Hill.

Eslami, J., Gharakhani, D (2012): Organizational Comitment and Job Satisfaction. Journal of Science and Technology Vol 2, N°2. Recuperado de http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2_12.pdf

Gonzáles, F. (2012). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizativo: Estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba. (Tesis doctoral). Universidad D Córdoba. España.

Giraldo, C. (2004) Creación de un modelo de evaluación de desempeño bajo la teoría de competencias. (Tesis para optar título de Psicóloga).Universidad de Antioquia .Medellín.

Hernández, S. y cols. (2006). Metodología de la investigación. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.5ta Edición.

Jerico, P. (2001): Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo. Ed Prentice Hall Financial Times, Madrid, España.

Ledesma, N. (2016). Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Microred de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

López, H. (2016). Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal del Ministerio de la Producción, Lima 2016. Tesis para optar el grado académico de Magíster en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Ludeña, A. (2004).La Formación por Competencias Laborales: Guía técnico pedagógica.Edit, CAPLA.Lima –Perú.

Mejia, V. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 Ugel N° 02 Los Olivos, 2016. Tesis para optar el grado de Maestra en Administración de la Educación. Universidad César Vallejo. Lima.

Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research and application. London: Sage publications.

Mowday, R., Porter, L. y Steers, R. (1982) Organizational Linkage: The Psychology of Commitment, absenteeism and turnover, San turnover, San Diego, C.A. Academic Press.

Moisés, D. (2015). Formación valórica y compromiso laboral en Servidores Públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2015. (Tesis para optar el Grado de Maestro). Universidad César Vallejo. Perú.

Morales, J. (2010).Competencia Laboral. (Tesis para optar grado de Maestría en Administración Industrial y Empresa de Servicios).Universidad de San Carlos. Guatemala.

Nadelsticher, M. A. (1983). Técnicas para la construcción de cuestionarios de actitudes y opción múltiple. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales.

Obrequé, A. (2015). Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad. Tesis para optar el título de Magíster en Salud Pública. Universidad de Chile. Santiago.

Pérez, C. (2013). Relación del grado de compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en Profesionales de la Salud de un Hospital Público. Tesis para obtener grado de Maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León. México.

Pineda, M. (2017). Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza de Trujillo. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología. Universidad Privada del Norte. Trujillo. Perú.

Portilla, R. (2017). Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/621718>

Ramírez, L. (2016). El clima laboral y el compromiso organizacional en la empresa constructora Kapricornio SRL-Trujillo 2016. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión del Talento Humano. Universidad César Vallejo. Lima.

Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). Administración. Un empresario Competitivo. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Prentice Hall.

Saldaña, Ch. y Cornejo, F. (2017). Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión.

Sato, M. (2007). Percepción del interno de enfermería acerca del desempeño profesional del enfermero. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Facultad

de Medicina Humana. U.N.M.S.M. 2006. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/517>

Simbrón, M. (2011). Cultura organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes. UNSCH. Ayacucho: UNSCH.

Stoner, J. Freeman, R. y Gilbert, J. (1996). Administración, 6ta Edic. México: Pearson Educación.

Torres, A. (2016). Liderazgo y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Departamental de Huancavelica. (Tesis para optar Título Profesional en Administración). Universidad Nacional de Huancavelica.

ANEXOS

ANEXO 1

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

Yo, Rodríguez Lizana, Maritza, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, del ciclo IV y revisor del trabajo académico titulado: **“Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores. Ayacucho 2017”**

De la estudiante Giuliana Melisa De La Paz Ayala, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 22%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Ayacucho, 25 de febrero del 2018



Mg. Maritza Rodríguez Lizana

Docente de la Maestría en Gestión de los Servicios de la
Salud

DNI: 28276072

ANEXO 2



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Giuliana Melisa De La Paz Ayala, identificado con DNI N° 47346427, egresado del Programa Académico de Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “ **Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud de Miraflores. Ayacucho 2017**”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33
Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 47346427

Ayacucho 17 de Febrero de 2018

ANEXO 3

DECLARACION JURADA

Yo, Giuliana Melisa De La Paz Ayala, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo; declaro que el trabajo académico titulado "Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores. Ayacucho 2017".

Presentada en 85 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, 17 de febrero de 2018



Giuliana Melisa De La Paz Ayala
DNI: 47346427

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Compromiso Organizacional y Desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Miraflores. Ayacucho 2017.

Autor: Br. De La Paz Ayala, Giuliana Melisa

Asesora: Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre compromiso afectivo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017? 2. ¿Cuál es la relación entre compromiso continuo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017? 3. ¿Cuál es la relación entre compromiso normativo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017?</p>	<p>General Analizar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017.</p> <p>Específicos: 1. Determinar la relación entre compromiso afectivo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017. 2. Determinar la relación entre compromiso continuo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017. 3. Determinar la relación entre compromiso normativo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017.</p>	<p>General: Existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017.</p> <p>Específicos: 1. Existe relación entre compromiso afectivo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017. 2. Existe relación entre compromiso continuo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017. 3. Existe relación entre compromiso normativo y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017.</p>	<p>Variable 1 Compromiso organizacional</p> <p>Dimensiones Compromiso afectivo Compromiso continuo Compromiso normativo</p> <p>Variable 2 Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones Competencia Técnica Competencia personal Competencia social</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificar.</p> <p>Tipo de investigación: No experimental,</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Diseño de investigación: descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- O1 O1 --- O2 </pre> </div> <p>Población: 30 trabajadores del Centro de salud Miraflores, Ayacucho 2017.</p> <p>Muestra: La población censal 30 unidades de estudio</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario</p> <p>Análisis e interpretación de datos Tablas Gráficos Estadígrafos de correlación</p>

ANEXO 5: INSTRUMENTOS DE MEDICION



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA

Buenos días/tardes:

Estoy desarrollando un trabajo de investigación que servirá para elaborar la tesis de Maestría para optar el grado académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, respecto al Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud de Miraflores. Ayacucho 2017.

Les pido apoyo para que respondan algunas preguntas que no tomará mucho tiempo. **Es importante que Ud. Conozca que la encuesta es confidencial y anónima.** No hay preguntas delicadas ni comprometedoras. Te agradeceré cualquier tipo de sugerencia que puedes hacer al final, bien de tipo genérico o anotando a que pregunta se refiere.

Les pido que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

No	INDICADORES	De Acuerdo (3)	Ni acuerdo ni en Desacuerdo (2)	En Desacuerdo (1)
	COMPROMISO AFECTIVO			
01	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.			
02	No me siento integrado plenamente en mi organización.			
03	No me siento ligado emocionalmente a mi organización			
04	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.			

05	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.			
06	Esta organización significa personalmente mucho para mí.			
	COMPROMISO CONTINUO			
07	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.			
08	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan			
09	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mí organización.			
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.			
11	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.			
12	Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de			
	COMPROMISO NORMATIVO			
13	Me sentiría culpable si dejara mí organización ahora.			
14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora			
15	No siento obligación alguna de permanecer en mi			
16	Estoy en deuda con la organización.			
17	Esta organización merece mi lealtad.			
18	No abandonaríamí organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.			

Fuente: Nadelsticher, M. A. (1983). Técnicas para la construcción de cuestionarios de actitudes y opción múltiple. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales

Escala de medición:

Bajo 18 a 30

Regular 31 a 42

Alto 43 a 54

**FICHA DE OBSERVACIÓN
SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**

Trabajador:.....

Investigador:.....

Institución:.....

Fecha:.....

No	INDICADORES	SIEMPRE (3)	A VECES (2)	NUNCA (1)
	COMPETENCIAS TECNICAS			
01	Conoce su tarea y la cumple con responsabilidad.			
02	Solicita y demanda supervisión constante en sus			
03	La calidad del trabajo desarrollado es buena.			
04	Planifica y organiza sus actividades laborales.			
05	El manejo de equipos y software es calificado como			
	COMPETENCIAS PERSONALES			
06	Es comunicativo, cumple con informar acerca del resultado de su tarea.			
07	Es proactivo, recursivo, busca la manera de hacer las cosas correctamente.			
08	Sus relaciones interpersonales son amables y			
09	Trabaja en armonía con su grupo de compañeros y Jefe inmediato.			
10	Buscar constantemente capacitarse y desarrollar sus habilidades.			
	COMPETENCIAS SOCIALES			
11	Cumple a cabalidad con el horario de trabajo.			
12	Cumple con las normas, políticas y procedimientos de la			
13	Identifica su actividad como parte de otros procesos.			
14	Su presentación personal es buena.			
15	Su actitud de servicio al cliente es buena.			

GRACIAS POR SU
COLABORACIÓN

ANEXO 6: VALIDACION DE INSTRUMENTO, TEST DE FIABILIDAD Y BASE DE DATOS.

Validación del instrumento que mide la variable compromiso organizacional

N° de preguntas	Pearson	Validez
1	0.24	Válido
2	0.22	Válido
3	0.23	Válido
4	0.61	Válido
5	0.49	Válido
6	0.36	Válido
7	0.34	Válido
8	0.71	Válido
9	0.64	Válido
10	0.52	Válido
11	0.63	Válido
12	0.56	Válido
13	0.26	Válido
14	0.75	Válido
15	0.24	Válido
16	0.26	Válido
17	0.75	Válido
18	0.24	Válido

Validación del instrumento que mide la variable desempeño laboral

N° de preguntas	Pearson	Validez
1	0.86	Válido
2	0.86	Válido
3	0.85	Válido
4	0.85	Válido
5	0.86	Válido
6	0.69	Válido
7	0.70	Válido
8	0.71	Válido
9	0.70	Válido
10	0.69	Válido
11	0.73	Válido
12	0.79	Válido
13	0.69	Válido
14	0.69	Válido
15	0.69	Válido

CONFIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	30	100,0	,870	18
	Excluidos ^a	0	,0		
	Total	30	100,0		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	30	100,0	,889	15
	Excluidos ^a	0	,0		
	Total	30	100,0		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

BASE DE DATOS

	Compromiso Afectivo							Compromiso Continuo							Compromiso normativo							TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Sub total	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Sub total	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sub total	
1	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	2	3	2	15	47
2	2	3	3	3	3	2	16	1	2	2	1	2	3	11	2	2	1	2	3	1	11	38
3	2	2	3	3	1	3	14	1	1	3	1	1	3	10	3	3	1	2	3	2	14	38
4	2	1	1	2	2	2	10	1	2	1	1	2	3	10	2	2	2	1	2	2	11	31
5	2	2	2	2	3	3	14	3	3	2	2	1	2	13	3	3	2	2	3	1	14	41
6	1	1	3	3	3	3	14	2	2	1	1	3	1	10	3	3	1	1	3	3	14	38
7	2	1	1	2	3	3	12	1	1	1	1	3	3	10	1	3	1	2	3	3	13	35
8	2	1	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	2	3	3	15	46
9	2	3	3	2	2	3	15	3	2	2	1	1	2	11	2	1	2	1	2	2	10	36
10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	1	1	1	2	8	1	1	2	2	2	3	11	31
11	3	3	2	1	1	2	12	2	2	2	1	1	2	10	1	2	2	1	2	2	10	32
12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	1	1	1	2	10	1	1	1	1	1	1	6	28
13	3	2	2	2	1	2	12	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	35
14	3	3	3	1	1	1	12	3	3	1	1	1	1	10	1	1	3	1	2	1	9	31
15	2	2	2	1	2	2	11	3	3	2	2	2	2	14	1	1	2	2	2	2	10	35
16	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	1	1	1	12	3	3	3	1	2	1	13	42
17	1	2	1	2	2	3	11	3	3	2	2	2	3	15	2	3	2	2	2	2	13	39
18	3	3	1	2	3	3	15	3	3	2	2	2	3	15	2	3	2	2	3	3	15	45
19	2	2	2	2	1	1	10	2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	1	2	2	10	29
20	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	1	1	9	1	1	3	1	2	2	10	31
21	1	2	1	2	2	2	10	2	2	1	2	2	3	12	2	3	1	3	3	3	15	37
22	3	2	2	2	2	2	13	2	3	2	1	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	37
23	1	1	1	2	2	2	9	3	2	2	1	1	1	10	1	2	3	2	2	2	12	31
24	2	3	3	2	3	3	16	2	1	2	2	2	2	11	3	3	2	1	2	1	12	39
25	3	3	3	1	1	3	14	1	1	1	1	1	1	6	1	1	3	1	1	1	8	28
26	1	1	1	2	1	1	7	2	2	1	2	2	1	10	2	2	2	2	2	2	12	29
27	3	1	3	2	3	3	15	2	2	2	1	1	2	10	3	3	3	1	3	3	16	41
28	2	2	2	2	2	2	12	3	1	3	2	2	3	14	3	3	1	2	3	3	15	41
29	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	1	1	3	1	3	2	11	46
30	2	2	2	1	2	2	11	3	2	1	1	1	1	9	1	1	2	2	2	3	11	31
31	2	3	1	2	1	2	11	3	1	2	3	3	3	15	2	2	3	3	3	3	16	42
32	2	3	2	2	1	3	13	3	1	2	3	2	1	12	2	1	3	1	2	3	12	37

	COMPETENCIAS TECNICAS						COMPETENCIAS PERSONALES						COMPETENCIAS SOCIALES						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	Sub total	P6	P7	P8	P9	P10	Sub total	P11	P12	P13	P14	P15	Sub total	
1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	29
2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	1	2	2	1	1	7	26
3	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	3	13	41
4	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	2	11	35
5	2	1	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	25
6	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	1	8	1	1	2	2	2	8	26
7	2	1	2	1	2	8	2	2	2	2	2	10	1	2	1	1	1	6	24
8	2	1	1	1	1	6	1	2	2	2	1	8	1	1	1	1	1	5	19
9	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	1	1	2	1	2	7	19
10	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
11	3	2	2	3	2	12	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	3	14	39
12	3	3	3	2	2	13	2	3	3	3	2	13	3	3	2	3	3	14	40
13	2	2	3	2	1	10	2	2	3	3	1	11	3	2	2	2	2	11	32
14	3	2	3	3	1	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	41
15	2	2	2	1	2	9	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	3	12	34
16	2	3	2	1	2	10	1	2	2	1	1	7	3	2	2	1	2	10	27
17	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
18	3	1	3	3	2	12	1	2	3	3	2	11	3	3	2	3	3	14	37
19	3	3	2	3	2	13	2	3	3	3	2	13	3	3	2	3	3	14	40
20	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	2	12	32
21	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	44
22	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45
23	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	25
24	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	10	24
25	3	1	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	40
26	3	3	3	3	2	14	1	2	3	3	2	11	3	3	2	3	3	14	39
27	3	1	2	2	2	10	2	3	2	3	1	11	2	2	2	3	2	11	32
28	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	2	2	2	3	3	12	40
29	2	1	2	1	2	8	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	2	12	32
30	2	2	2	2	2	10	1	1	2	3	1	8	2	3	1	3	2	11	29

ANEXO 7: AUTORIZACION DE LA EJECUCION DE ENCUESTAS



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

Ayacucho, 08 de noviembre de 2017

CARTA MÚLTIPLE N° 009 -2017/UCV-AYACUCHO

Señor:
LIC. BENITA MELCHOR COHAILA
Jefe del Centro de Salud Miraflores

Presente.

ASUNTO. PRESENTACIÓN DE ESTUDIANTE DE POSGRADO-UCV



De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a:

DE LA PAZ AYALA, Giuliana Melisa del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, que viene desarrollando el Proyecto de Investigación titulado “Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores del Centro de Salud Miraflores. Ayacucho, 2017” por lo que me digno en pedir facilidades para la mencionada maestranda, quien ejecutará dicha investigación en la Institución a su cargo.

Atentamente,



MBA Danny David Contreras García
Responsable ORCI – Ayacucho

c.c.
DDCG
Archivo



Centro De Salud de Miraflores



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Ayacucho, 09 de Noviembre del 2017.

OFICIO N° 20 - 2017-GOB.REG.-DRSA-REDHGA-MREDSJB-CSM.

Señor (a):
Rector de la Universidad Cesar Vallejo - Ayacucho.

Presente.-

ASUNTO : Trabajo de investigación de la Srta. De la Paz Ayala Giuliana Melisa.

Es un honor dirigirme a su Despacho para hacerle presente mi cordial saludo e informarle que se ha aceptado la petición de la Srta. Giuliana Melisa DE LA PAZ AYALA, a fin de que realice su trabajo de investigación en el Centro de Salud Miraflores, en el desarrollo de trabajo de investigación titulado "Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de Salud Miraflores. Ayacucho, 2017".

Es oportuno para reiterarle mis saludos cordiales.

Atentamente,




Benita P. Melchor Cohaila
ENFERMERA
C: EF 16130

Cc:
Archivo
CSM/csm.

ANEXO 8: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

FOTOGRAFIA 1. Frontis del centro de salud



FOTOGRAFIA 2. La investigadora en el centro de salud



FOTOGRAFIA 3 Y 4. Realización de las encuestas a los trabajadores del centro de salud

