



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y desempeño laboral en el
personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores
2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Daniel José Avellaneda Velásquez

ASESOR:

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2018

Página del jurado

Dr. Juan Méndez Vergaray

Presidente

Mg. Santiago Gallarday Morales

Secretario

Dra. Juana Yris Díaz Mujica

Vocal

Dedicatoria

A mi vástago Gustavo, mi consorte Denisse, mis padres y mis suegros quienes son el andamiaje para el continuo desarrollo personal y profesional en mi vida.

Al jefe del centro de salud por siempre tener las puertas abiertas hacia mí persona, a la Dra. Silvia Flores quien a pesar del tiempo y la distancia colaboró con la inspiración que la caracteriza a la realización de este estudio.

A mis maestros de la maestría y en especial a mi asesor Daniel Córdova Sotomayor, quien con el temple que lo caracteriza hizo de mí tener algo de gusto por la investigación.

Agradecimiento

Al Dr. José Conilla, quien sin ninguna duda autorizó la realización de la presente investigación en el centro de salud Villa San Luis.

Al personal profesional, técnico y administrativo de todas las áreas del centro de salud Villa San Luis que participaron desinteresadamente dando su valioso tiempo para responder el cuestionario.

A todos mis docentes de Postgrado de la Universidad César Vallejo, a mis compañeros los que seguimos y los que dejaron, quienes al igual que yo sacrificaron sus domingos en la mañana durante todo este tiempo de la maestría con el mayor anhelo de seguir avanzando académicamente. Y como no mencionar a la compañera siempre servicial para resolver cualquier duda que se nos aqueja inmediatamente, Mayra Velásquez.

A quienes hicieron realidad el inicio y la culminación del presente estudio.

Declaración de Autenticidad

Yo, Daniel José Avellaneda Velásquez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017”, presentada, en folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando 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 o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de agosto del 2017

Br. Daniel José Avellaneda Velásquez

DNI: 42395038

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017; con la finalidad de establecer la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño Laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los servicios de la salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

En este sentido, la investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone introducción, antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, Justificación, problema, se expone la hipótesis y objetivos. En el capítulo dos se presenta el marco metodológico, se identifica las variables, operacionalización de variables, se muestra como se ha desarrollado la metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos (si corresponde). En el tercer capítulo, está dedicado a la presentación y análisis de resultados. En el cuarto capítulo se presenta la discusión de resultado con respecto a los antecedentes, marco teórico y resultados. En el quinto capítulo se sustenta las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones a las que se llegaron luego del análisis de las variables del estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo, se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

Se espera, pues, que el trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

El autor

Índice de contenidos

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3. Justificación	29
1.4. Problema	31
1.5. Hipótesis	35
1.6. Objetivos	36
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	40
2.4. Tipos de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8. Métodos de análisis de datos	46
2.9. Aspectos éticos	46

III. Resultados	47
IV. Discusión	64
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	71
VII. Referencias bibliográficas	73
VIII. Anexos	77
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	
Anexo 3: Matriz de datos	
Anexo 4: Instrumento	
Anexo 5: Carta de consentimiento informado	
Anexo 6: Formato de validación de instrumento	

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable 1: Compromiso organizacional	39
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral	40
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento de medición de la variable compromiso organizacional	44
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento de medición de la variable desempeño laboral	45
Tabla 5 Niveles de compromiso organizacional según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	48
Tabla 6 Niveles de compromiso afectivo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	49
Tabla 7 Niveles de compromiso continuo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	50
Tabla 8 Niveles de compromiso normativo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	51
Tabla 9 Niveles de compromiso organizacional y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	52
Tabla 10 Niveles de compromiso organizacional afectivo y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	53
Tabla 11 Niveles de compromiso organizacional continuo y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	55

Tabla 12	Niveles de compromiso organizacional normativo y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	56
Tabla 13	Niveles de desempeño laboral según dimensiones en el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	58
Tabla 14	Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.	60
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.	61
Tabla 16	Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional continuo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.	62
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.	63

Lista de figuras

Figura 1	Dimensiones del compromiso organizacional según Allen y Meyer	24
Figura 2	Definiciones del desempeño laboral	25
Figura 3	Conductas del desempeño laboral Robbins y Judge	28
Figura 4	Dimensiones del desempeño laboral según la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de Salud del Perú	28
Figura 5	Niveles de compromiso organizacional según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	44
Figura 6	Niveles de compromiso afectivo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	45
Figura 7	Niveles de compromiso continuo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	46
Figura 8	Niveles de compromiso normativo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	47
Figura 9	Niveles de compromiso organizacional y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	48
Figura 10	Niveles de compromiso organizacional afectivo y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	50
Figura 11	Niveles de compromiso organizacional continuo y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	51
Figura 12	Niveles de cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra – Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017	53

Figura 13 Niveles de desempeño laboral según dimensiones en el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

Resumen

El presente estudio titulado “Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, tuvo como objetivo establecer la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño Laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017”.

El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, comprendida por 50 trabajadores comprendidos entre los 25 a 65 años de edad, entre hombre y mujeres del personal de un centro de salud. Para establecer dicha relación se utilizó 2 instrumentos: la escala de compromiso organizacional Meyer y Allen y la rúbrica de desempeño laboral del Ministerio de Salud.

Los resultados obtenidos indicaron que el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, la cual es positiva y débil ($r = 0,306^*$ y $p < 0,05$).

Palabras Clave: Compromiso laboral, Compromiso Organizacional, identificación, Organizacional y membresía

Abstract

The present study entitled "Organizational commitment and work performance in the staff of a health center. San Juan de Miraflores 2017, aimed to establish the relationship between organizational commitment and work performance in the staff of a health center. San Juan de Miraflores 2017 ".

The study was quantitative, descriptive, correlational, cross - sectional. The sample consisted of 100% of the population, comprised of 50 workers between 25 and 65 years of age, between men and women of the staff of a health center. To establish this relationship, two instruments were used: Meyer and Allen organizational commitment scale and the Ministry of Health work performance rubric.

Los resultados obtenidos indicaron que el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, la cual es positiva y débil ($r = 0,306^*$ y $p < 0,05$).

Keywords: Work commitment, Organizational Commitment, identification, Organizational and membership.

I. Introducción

1.1 Antecedentes internacionales

Hernández y Castro (2015), en Venezuela en su investigación titulada *Responsabilidad social como estrategia activadora del compromiso organizacional de los empleados*, tuvieron la meta de diagnosticar el efecto de la obligación de las personas como táctica activadora del compromiso organizacional de los empleados en una organización del grupo de alimentos. Estudio descriptivo, que contó con una muestra intencional de 11 trabajadores de una empresa del sector alimentos. A quienes se les aplicó el análisis estructurado, el cuestionario estructurado y la entrevista semi-estructurada. Obteniéndose como resultado que el 93.75% de los empleados participan constantemente a favor de conseguir los objetivos empresariales, habiendo en su totalidad formación respecto a las creencias, metas y objetivos que la organización elabora, lo cual se traduce como una identificación bastante alta para con la empresa.

Reyes (2014) de Guatemala en su investigación titulada *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*, tuvieron la meta de determinar si hay correlación estadística significativa al grado de 0.05 entre identificación laboral y desempeño laboral en el grupo de empleados de la zona operativa de una organización de productos no perecibles. Estudio descriptivo transversal correlacional, que contó con una muestra 35 empleados de la zona operativa de una organización de productos no perecibles, en quienes se utilizó dos instrumentos, preguntas de tipo Likert, que mide la identificación al trabajo, preguntas de Quevec y colaboradores elaborado en el 2010, el cual fue modificado por la autora del estudio, el cual contiene 25 ítems distribuidos por 5 factores. Los autores concluyeron que según los resultados obtenidos de este estudio no hay correlación estadísticamente significativa entre identificación laboral y desempeño laboral a un nivel de 0.05.

Ruiz de Alba (2013) en España en su investigación titulada *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno* tuvieron como objetivo analizar el prototipo tridimensional del compromiso organizacional

que permite diferenciar, el compromiso de continuidad, afectivo y normativo. Estudio de tipo descriptivo correlacional, que contó con una muestra de 201 hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de España, A quienes se les hizo 28 preguntas las cuales 22 se enfocan en medida de OMI y las otras 6 competen a los otros dos factores analizados: 3 para satisfacción laboral y 3 para compromiso. Los autores concluyeron que repotenciar la mejoría de la fase de compromiso de los trabajadores de los hoteles, fue el Interés hacia sus necesidades. Mientras más incrementa el interés hacia los trabajadores, más incrementa su nivel de compromiso. Por consiguiente, la cordialidad que posean los líderes en cuanto a las necesidades de los trabajadores, puede ser tomado afectuosamente por los trabajadores logrando elevar tremendamente su compromiso.

Pérez (2013) en México, en su investigación titulada *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en el profesional de la salud de un hospital público*, tuvieron como meta determinar la correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral. Investigación descriptivo transversal, correlacional, cuasi experimental lo cual tuvo una muestra de 72 trabajadores, a quienes se les aplico 3 cuestionarios de respuesta cerrada. El número uno tiene 18 reactivos el cual mide compromiso, en tres grupos distintos: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Los rangos de respuesta van desde totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, indeciso = 3, de acuerdo = 4 y totalmente de acuerdo= 5. El número dos y tres del cuestionario son escalas de evaluación del desempeño para el profesional de salud, habiendo sido adaptado de la Cédula de evaluación del desempeño para personal médico y de odontología (anexo II) y, Cédula de evaluación del desempeño para personal de enfermería, ambos desarrollados por el Comité nacional de estímulos a la calidad del desempeño del personal de salud (2012). Los cuestionarios constan de cuatro distintos módulos los cuales son: calidad técnica y atención médica, capacitación y educación continua, productividad y aptitudes. Los autores concluyeron, que el análisis del sondeo se identifica con la hipótesis y puede confirmarse y tiene una relación positiva significativa entre

compromiso normativo y el desempeño, como también con la capacitación y educación continua.

Soriano, Flores y Rodríguez (2011) en su investigación titulada *El impacto de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la institución financiera Bac Honduras, agencia Torres Bac*, tuvieron como objetivo analizar El impacto de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la institución financiera Bac Honduras. Estudio cualitativo, que contó con una muestra de 5 personas de la ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, a quienes se les realizó una encuesta semiestructurada que se hizo con la finalidad de establecer los elementos involucrados con las variables motivación y desempeño laboral. Los autores concluyeron que las técnicas implementadas por la institución financiera, para motivar a los empleados, tiene un impacto significativo, debido a sus actividades están orientadas al logro de las objetivos, obteniendo un desempeño laboral más que satisfactorio.

Soberantes y De la Fuente (2009) en su investigación titulada *El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones*, tuvieron como objetivo saber si el factor humano asume el compromiso organizacional a través del clima que prevalece en la organización en donde se desenvuelve. Estudio correlacional causal, contó con una muestra de, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los autores concluyeron que las organizaciones tienen carácter y habilidad propia, deben poner un clima organizacional favorable, y de esta manera tener la certeza de que sus empleados asumirá el compromiso organizacional, causa valiosa e importante en cada empleo, teniendo y así saber que es una variante actitudinal donde se observa la liga afectiva entre el trabajador y su trabajo, el cual se observa los componente: cognitivo, afectivo y de comportamiento.

Urzúa, Omelas y Gonzáles (2007) de México realizó la investigación *Relación entre dos posibles antecedentes del desempeño de los empleados: Desarrollo moral y compromiso organizacional*. Tuvo como objetivo analizar las relaciones directas entre el desarrollo moral y el compromiso organizacional. Tipo de estudio cuantitativo, no experimental y de corte transversal, correlacional

causal. Se les aplicó una encuesta. A una población de 350 empleados, con una muestra de 50 empleados seleccionados. Concluyendo mientras más se practica el juicio moral más se favorece el compromiso organizacional en todas sus dimensiones y aconsejan que los trabajadores que tienen el desarrollo de juicio moral alto son más propensos a la adaptación hacia las normas implícitas y explícitas. Y a su vez Encontró correlación entre la cultura y compromiso organizacional en los empleados del programa nacional de saneamiento urbano en el año 2015.

Bayona, Goñi y Madorrán (2000) de España en su investigación titulada *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*, tuvieron como objetivo estudiar el compromiso organizacional como herramienta de gestión de recursos humanos. Estudio de tipo correlacional causal, que contó con una muestra de 138 de la universidad pública de Navarra, a quienes se les aplicó un cuestionario, Para la dimensión Compromiso actitudinal, y para la dimensión compromiso de continuidad; los autores concluyeron que encontraron dos conceptos diferentes del compromiso organizacional, el primero está compuesto por 9 trabajadores, siendo más pequeño y heterogéneo de los demás grupos, lo que se cree que no es probable obtener una conclusión definitiva referente a sus peculiaridades. Las personas incluidas en el Grupo 3 presentan niveles de compromiso actitudinal muy altos y niveles medios de compromiso de continuidad.

Antecedentes nacionales

Torres (2016) en su investigación titulada *Cultura y compromiso organizacional en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Urbano en el año 2015*, tuvo como propósito establecer la correlación entre Cultura y compromiso organizacional. Tipo de estudio básica, no experimental y de corte transversal. Se les realizó un interrogatorio para cultura organizacional, con una alta fiabilidad y coherencia interna y otro para compromiso organizacional con una alta fiabilidad y coherencia interna ,935. En una población de 150 empleados. Concluyendo hay relación entre la cultura y compromiso organizacional en los trabajadores del programa nacional de saneamiento urbano en el año 2015.

Altamirano y Verástegui (2015) en su investigación titulada *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo - año 2014*, tuvieron como objetivo establecer si hay relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de salud. Tipo de estudio descriptivo correlacional con una muestra de 100 trabajadores a quienes se les aplicó como instrumentos de recolección de datos para clima organizacional el cuestionario de clima organizacional de MINSA R.M.N n° 623-2008/MINSA y para el desempeño laboral el cuestionario R.M.N N° 626-2008/MINSA, basada en la teoría de clima organizacional de Rensis Likert y la teoría de Herzberg, Mauser y Snyderman para desempeño laboral. Como resultado se obtuvo que el clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral, positiva y significativa, ($p < 0.05$) y Rho de Spearman 0,906, concluyendo que existe una correlación muy buena entre las variables.

Carpio (2015) en su investigación titulada *Compromiso organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores en una editorial pública-sector salud 2015*, tuvieron como objetivo establecer la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, el estudio fue descriptivo relacional, con un muestreo de 132 sujetos a quienes se les aplicó 2 herramientas: la escala de compromiso organizacional y de satisfacción laboral de (Piero 1989) cuyos resultados fueron el compromiso organizacional se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción laboral (Rho Spearman 0.706).

Cruz (2014) en su investigación *Motivación y compromiso organizacional del personal en la subgerencia de deportes y recreación de la municipalidad metropolitana de Lima año 2013*, tuvo como objetivo determinar qué tipo de relaciones existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional. Estudio cuantitativo, transversal, no experimental, descriptiva-correlacional, se les aplicó una encuesta de tipo censal conformada por un cuestionario para motivación laboral con una fiabilidad, 978, y otro para compromiso organizacional con 973 de fiabilidad en el estadístico de alfa de Crombach, a la totalidad de los trabajadores de la subgerencia deportes y recreación de la municipalidad

metropolitana. Concluyendo que hay relación directa positiva, con una fuerza de relación débil, entre la Motivación Laboral y el Compromiso Organizacional.

Venero y Wieland (2014) *Percepción del personal de salud en línea de la gerencia de operaciones de salud de Essalud sobre el compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral Lima 2013*, tuvo como propósito establecer la relación entre Cultura y compromiso organizacional. Tipo de estudio básica, no experimental y de corte transversal. Se les aplicó un cuestionario para cultura organizacional y otro para compromiso organizacional. En una población de 150 empleados del Programa Nacional de Saneamiento Urbano en el año 2015. Concluyendo que hay relación entre la cultura y compromiso organizacional en los trabajadores del programa nacional de saneamiento urbano en el año 2015. Habiendo un grado de relación (El Rho de Spearman 0,403 frente a $p < 0,05$).

Hoyos (2014) en su investigación titulada *Compromiso organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas estatales de nivel secundario del distrito de Huacho 2014*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas estatales de nivel secundario del distrito de huacho- UGEL 09, 2014 . Tipo de estudio básico, cuantitativo, no experimental-transeccional - correlacional. Se les aplicó una encuesta según los conceptos básicos de compromiso organizacional y desempeño docente a una población de 206 personas con una muestra de 94 personas. Concluyendo que existe correlación moderada entre estas dos variables según el valor obtenido de $r = 0.572^{**}p = 0,000 < 0,05$ y es estadísticamente significativo entre el Compromiso organizacional y el desempeño docente.

Rivera (2010) realizó la investigación *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con las variables demográficas*, tuvo como objetivo establecer cuál es el grado de compromiso organizacional de los docentes de una escuela privada de Lima Metropolitana, Correlacionar variables sociodemográficas en los

docentes objeto de la investigación con las variables de estudio del compromiso organizacional. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes de la Institución Educativa. Concluyendo el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Bases teóricas del compromiso organizacional

El compromiso organizacional se define de diferentes puntos, para Meyer y Allen (1997, p.150), es la unión de la persona con la organización, lo que traduce como una fase anímica y como una conducta que se expresa en un lazo psicológico del trabajador hacia la organización que dificulta que el empleado abandone. (Baumanis, 2002, p. 155), Concluyen que el compromiso organizacional está relacionado con la cultura y el funcionamiento de las organizaciones.

Es evidente que en nuestra sociedad el compromiso organizacional este parcialmente relacionado con la cultura del individuo, siendo una gran mezcla de componentes de distintas etnias que habitaron y habitan actualmente en nuestro Perú, como son los Afroperuanos, asiáticos y en menor cantidad los italooperuanos. No obstante pudiendo influir en el desempeño laboral, según estudio sobre identidad: ¿cómo son los peruanos? Entre sus características positivas los peruanos son trabajadores en un 83%.

El compromiso organizacional se define como la herramienta que tiene el área de talento humano, usado para observar la fidelidad y lazo de los trabajadores hacia la empresa, consiguiendo la identificación y apego de los empleados hacia ésta, siendo mayor las oportunidades del desarrollo, las habilidades y competencias, formando grupos de trabajo, conduciendo al logro de sus objetivos.

A su vez es posible lograr que los trabajadores se comprometan a su trabajo como parte de sus propios bienes (compromiso de continuidad); para ello el precio de dejar la empresa fuese muy alto debido a cláusulas de contrato, estímulos, relaciones u otras políticas de gestión, dando como resultado la no existencia de relación entre las variables usadas para medir las dimensiones del compromiso organizacional confirmando que son definiciones distintas lo cual la empresa puede usar en su estatuto organizacional, para contribuir la unión con sus empleados.

Seguidamente, se consideran los años lo cual resulta representativo, pero no ocurre lo mismo con los más antiguos, lo cual se debe a que el estudio se ha ejecutado en una organización muy joven. (Bayona, Goñi y Madorrán, 2000).

Aamodt (2010, p. 287), menciona que el compromiso organizacional es la fase en la cual el trabajador se vincula con una empresa en particular, sus objetivos y ganas, a fin de prolongar su estadía en la empresa. Colaborar en lo mayor posible con su organización, lo cual representa la compenetración con su empleo. El compromiso organizacional se traduce como la identificación con su organización empleadora. Los estudios reflejan que el compromiso organizacional también colabora en reducir la inasistencia y rotación del trabajador en la empresa. Siendo un mejor indicador de la rotación que la satisfacción laboral. Debido a la respuesta más general y persistente hacia la empresa que la satisfacción con un empleo en particular. Pero el compromiso organizacional es un comportamiento respecto al trabajo menos importante de lo que alguna vez lo fue. Por lo tanto los trabajadores no permanecen en una sola organización durante el periodo de su carrera, y la relación que tienen con su jefe cambia considerablemente. No obstante el compromiso de un trabajador hacia una organización puede no ser importante como lo fue alguna vez, la creencia general de los trabajadores de que la organización reconoce su cooperación y se preocupa por su bienestar, muestran que el compromiso de la organización hacia el empleado puede ser benéfico.

García (2006, p. 229), menciona que el compromiso organizacional es el grado en que se identifica un trabajador y cómo se involucra con su organización.

Sherman y Bohlander (1992, p. 418), menciona que el compromiso organizacional es un tipo de amor muy intenso a la organización. Al igual que la participación en el trabajo, lo cual promueve que los trabajadores se comuniquen y participen en la organización, de manera que les dan más control; sin embargo, el compromiso organizacional va más allá de la mayor comunicación o mayor control del trabajo. Al aumentar el compromiso con las organizaciones significa que los trabajadores adquieran un sentimiento, que sus metas personales son acordes con las de la organización. Su nivel de participación debe ser elevado para que vean las recompensas personales como algo que se puede alcanzar.

Porter, Steers y Mowday (1979, p. 230), definieron el compromiso organizacional como “aquella energía relativa que identifica a la persona con la empresa y cómo participa en ella”.

Griffin y Bateman (1986, p. 120): i. las ganas de mantenerse unidos a la organización, ii la creencia en los valores y metas de la organización y su aceptación, y iii. El deseo de ejercer esfuerzo en nombre de la organización. Si una persona está comprometida con una organización, entonces, existirá un lazo fuerte con ella y valorará su pertenencia, estará de acuerdo con sus metas, su sistema de valores y querrá estar en ella, finalmente, estará lista para un trabajo complejo. También se aconseja que el compromiso conlleve al buen comportamiento de la ciudadanía organizacional, como colaborar con otros y ser particularmente conscientes.

En el Perú un grupo representativo del 89.0 % de docentes quienes consideran que están comprometidos afectivamente de manera óptima con el colegio, este resultado es alentador para los colegios públicos del nivel secundario del distrito de huacho. Por otro lado el 10.6 % de los docentes señalan que el compromiso afectivo con su institución es moderada. Un grupo representativo del 82.9 % de docentes quienes consideran que el compromiso

continuo de manera óptima con el colegio, este resultado es alentador para los colegios públicos del nivel secundario del distrito de huacho. Un grupo representativo del 79.7 % de docentes quienes consideran que el compromiso normativo es de manera óptima con el colegio, este resultado es alentador para los colegios públicos del nivel secundario del distrito de huacho.

Por lo tanto el compromiso organizacional tiene relación positiva y significativa con el desempeño docente en los colegios públicos de nivel secundario del distrito de huacho. (Méndez, 2000) (Tesis compromiso organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas estatales de nivel secundario del distrito de huacho 2014 pp. 79, 80, 81, 88)

Dimensiones de la variable compromiso organizacional

Según Allen y Meyer (1998, p. 128), lo dividen en tres dimensiones:

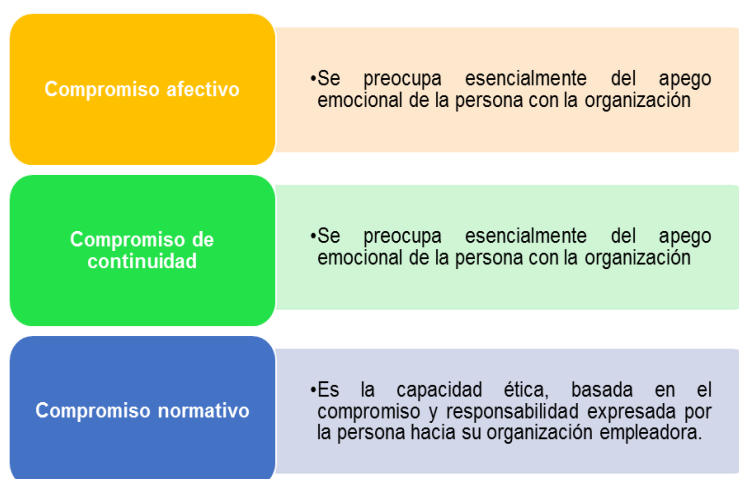


Figura 1. Dimensiones del compromiso organizacional según allen y meyer

1.2.2 Bases teóricas del desempeño laboral

A continuación se presentan algunas definiciones del desempeño laboral según diversos autores:

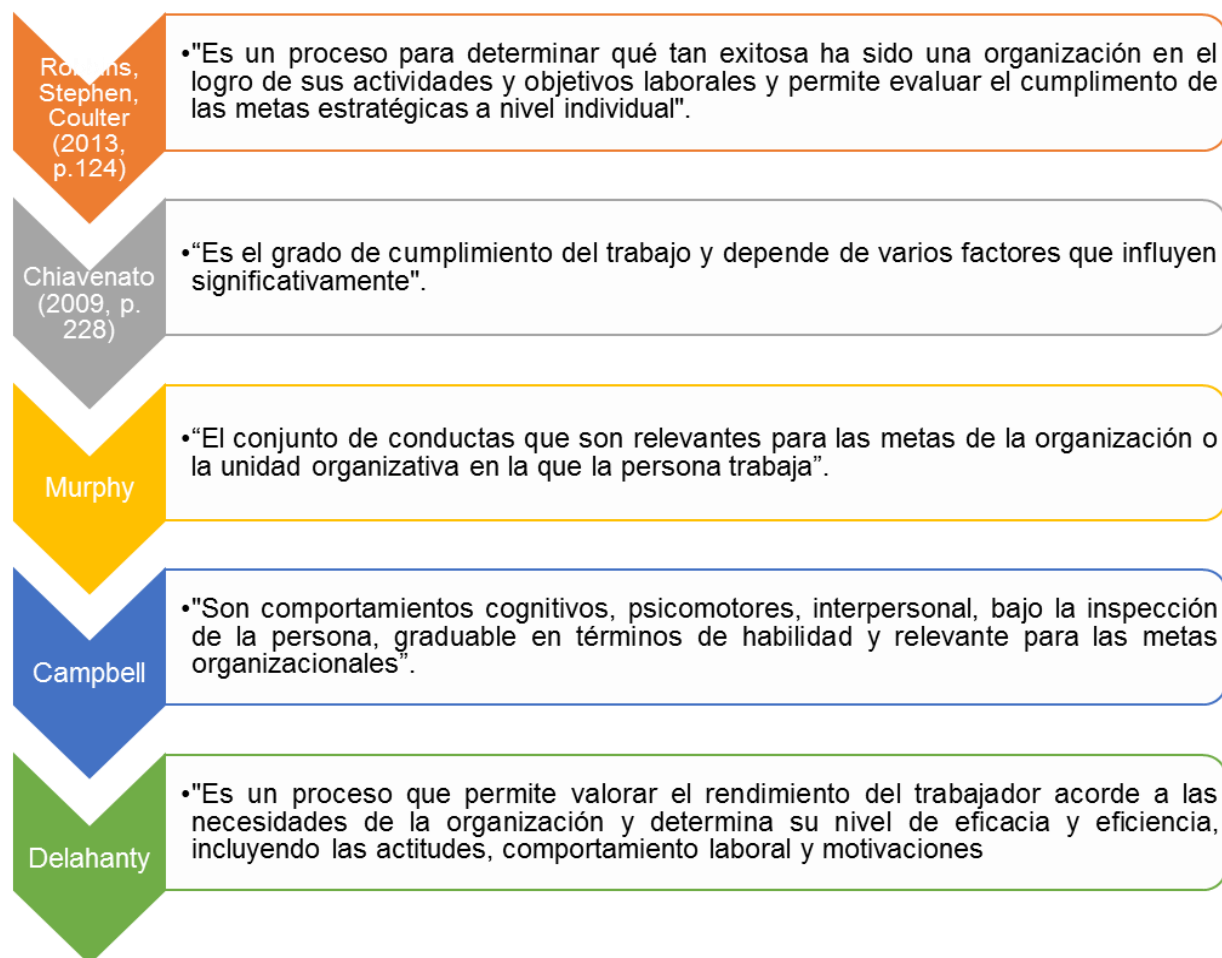


Figura 2. Definiciones del desempeño laboral

El desempeño laboral es un proceso clave en la gestión de recursos humanos que pretende revalorar, de la manera más ordenada e imparcial posible, la labor de los trabajadores en el trabajo.

En Guatemala el desempeño laboral apropiado se podría conseguir en el momento que la organización proponga y mejore estrategias y procedimientos que ayuden y cooperen con la buena actividad para cada uno de los trabajadores, y así los empleados tengan se sientan confortables y motivados para desenvolverse en sus labores asignadas, de la mejor forma posible. Sin embargo los resultados muestran la no relación estadísticamente significativa al nivel de confianza de 0.05 entre Identificación laboral y las variables demográficas debido a; edad, sexo y tiempo de laborar. Concluyendo que la compenetración

profesional no tiene relación con las variables demográficas del estudio, dichos resultados no alcanza el valor mínimo de “r” para que exista una relación estadísticamente significativa (Reyes, 2014, p.79)

En el Perú el desempeño laboral es un proceso importante a través del cual observa el interés total del trabajador, y forma una ocupación ideal que de una u otra forma suele actuar en toda institución innovadora. La mayoría de los trabajadores buscan retroalimentarse y cumplir de la mejor forma todas sus funciones, los trabajadores que tienen el puesto de jefatura están al mando de otros empleados tienen que vigilar y corregir el desempeño personal y poder decidir lo mejor para la organización.

La evaluación del desempeño permite medir con objetividad la calidad del trabajo desarrollado y las potencialidades del trabajador. Este objetivo busca mejorar el desempeño laboral, que se vincula con la eficiencia del sistema de trabajo y el aumento de la productividad del trabajo. Corresponde a un proceso aplicable a lo largo del ciclo de recursos humanos, debido a su carácter continuo y sistemático y su factibilidad de aplicación como herramienta para el monitoreo de personas. La evaluación del desempeño entrega también valiosa información a los trabajadores a través de la retroalimentación, elevando su nivel de desempeño a través de la determinación de fortalezas y debilidades y consecuentemente capacitando personas en coherencia con la estrategia organizacional. Desde la perspectiva del clima laboral, este proceso también contribuiría a mejorar las relaciones existentes entre jefes y subordinados. No obstante la connotación positiva del proceso, también presenta debilidades en su ejecución relacionado con los evaluadores y la complejidad en la aplicación de instrumentos y metodologías que aseguren una evaluación objetiva. Según Chiavenato (2004), algunas debilidades de la evaluación del desempeño corresponden a la connotación de recompensa o castigo, el énfasis en la tramitación de los formularios más que en la evaluación crítica del desempeño y la percepción del proceso como injusto. La falta de equidad perjudica profundamente el proceso de evaluación, cuando los comentarios desfavorables del evaluador conducen una reacción negativa del evaluado y cuando la evaluación no agrega valor.

Realizando un análisis de estas debilidades, estas podrían evitarse mediante la inclusión de buenas prácticas en el proceso evaluatorio y a través de la aplicación de instrumentos representativos y empoderando a los evaluadores prácticas acordes a un proceso de evaluación equitativo y objetivo. Con este fin se hace indispensable el establecimiento al interior de las organizaciones de un procedimiento de evaluación del desempeño reglamentado, conocido por los trabajadores, y ajustado a las características organizativas de la institución.

Cuando el desempeño laboral es inferior a lo propuesto, el líder o gestor debe empezar o tomar una medida disciplinaria de manera similar cuando el desempeño laboral es satisfactorio o mayor a lo estimado debe arengarse. Teniendo como resultado la existencia de correlación muy buena entre las variables. (Altamirano y Verástegui, 2015, p. 180)

Robbins y Judge (2013, p. 324), explican que en las organizaciones solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información, hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:



Figura 3. Conductas del desempeño laboral según Robbins Judge (2013, p.324)

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Según resolución ministerial de la oficina de gestión de recursos humanos del Ministerio de Salud de Perú 2008, se consideran 8 dimensiones a evaluar:

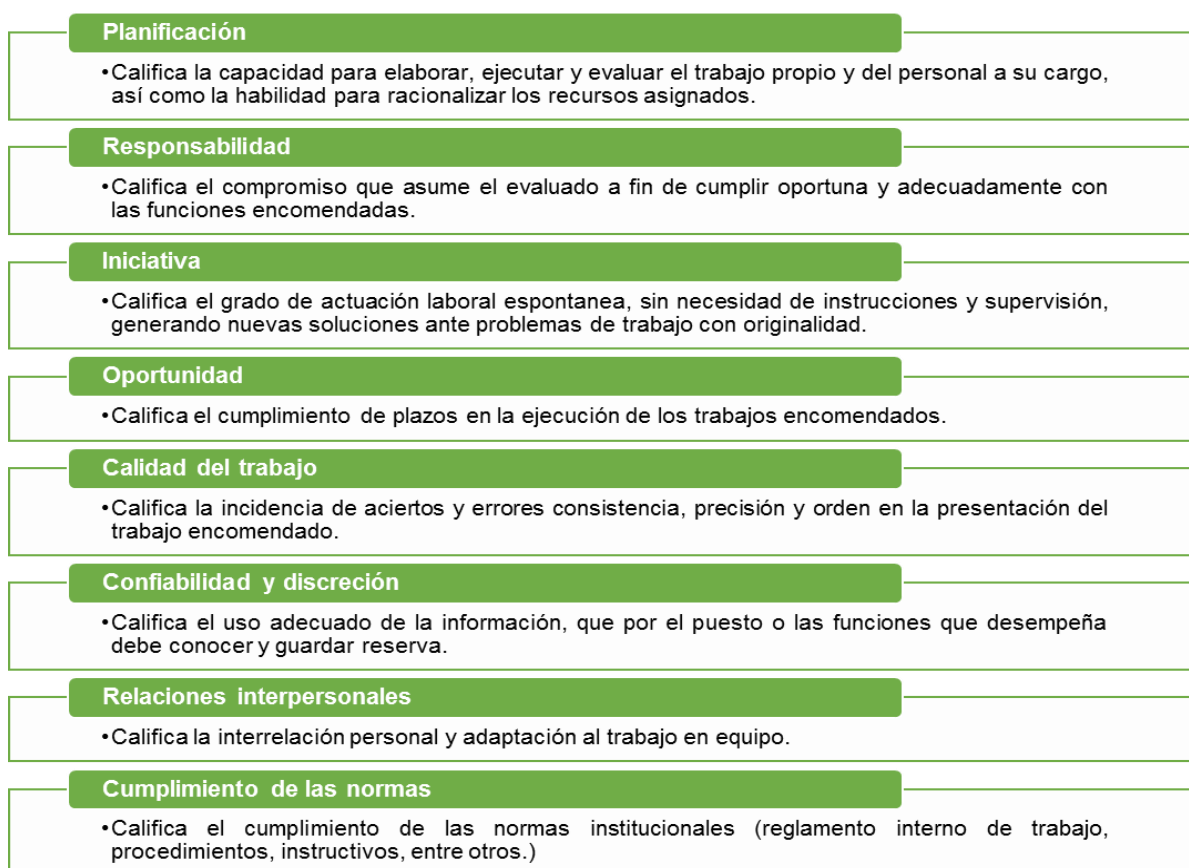


Figura 4. Dimensiones del desempeño laboral según la oficina de recursos humanos del Ministerio de Perú (2008, p.4)

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

Anderson menciona (2012)

Que la justificación teórica se debe al objetivo del estudio, generar reflexión y debate académico acerca del conocimiento existente, comparar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología de los conocimientos existentes. La justificación teórica en una investigación se debe al querer

dar una solución a un problema, o dar un aporte científico como respuesta, proponiendo nuevas modelos de posibles soluciones a problemas.

1.3.2 Justificación Metodológica

Anderson menciona (2012)

Que la justificación metodológica es cuando el proyecto busca o realiza un nuevo método, que genera nuevos conocimientos válidos y confiables, lo cual refleja una forma nueva de hacer investigación.

1.3.3 Justificación Práctica

Es conveniente conocer de qué manera puede el compromiso organizacional repercutir en el desempeño laboral de los trabajadores, y así poder brindar servicios de mejor calidad, optimizando de la mejor manera los recursos por parte del personal y usuarios, obteniendo objetivos y metas en común, en la organización de la forma más eficiente posible.

A su vez este estudio repercute en el mejoramiento de la atención al público asistente en dicho centro de salud.

Al concluir la investigación debe cooperar con información significativa referente en la repercusión del compromiso organizacional sobre el desempeño laboral de un centro de salud. Y que se utilice para el mejoramiento laboral de cualquier centro de salud.

La técnica de investigación bibliográfica contribuirá a obtener información básica válida y confiable según las variables mencionadas para el estudio, habiendo encontrado estudios realizados en sitios similares, y en la recopilación de datos se encontró estudios muy exitosos.

Colaborando con alternativas de respuesta que puedan contribuir el fortalecimiento del compromiso organizacional en todas sus dimensiones y repercutiendo en el mejoramiento del desempeño laboral.

Según Meyer y Allen (1997) citado en ramos (2005). Lo importante para la organización es conocer los intereses del personal que las integran, y saber que el entusiasmo camina en paralelo con los intereses de la organización.

Por lo tanto se utilizara métodos que ayudara a medir el comportamiento de las dimensiones de las variables compromiso organizacional y desempeño laboral, aportando con nuevas teorías ya mencionadas lo cual facilite el entendimiento del comportamiento de las variables permitiéndonos lograr resultados exactos y así la información recopilada permitirá diseñar, formular y reformar cómo se ve el compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores.

1.4 Problema

1.4.1 Realidad problemática

El compromiso organizacional se conceptualiza de diferentes enfoques, es un enlace del individuo con la organización. Meyer y Allen (1997) lo traduce como un estado anímico y como una conducta que se expresa en un lazo psicológico del trabajador hacia la organización que dificulte que el empleado deserte de la organización. (Baumanis, 2002; Clugston, Howell, y Dorfman, 2000; Smith, 2004). Concluyen que el compromiso organizacional está relacionado con la cultura y el funcionamiento de las organizaciones.

En España el compromiso organizacional es uno de los instrumentos que tiene la dirección de talento humano para observar la lealtad y vinculación de los empleados con su empresa. Existe entre los empleados de una empresa, cuando se identifican con la misma, Consiguiendo que los empleados estén muy identificados e implicados en la empresa que trabajan (compromiso actitudinal),

mayores serán las oportunidades del desarrollo de las habilidades y capacidades colectivas, formando equipos de trabajo, pudiendo conducir a que la empresa sea más eficiente y consiga sus objetivos. Por otra parte, se puede tratar de conseguir que los empleados se deban a la organización en base a sus propios intereses (compromiso de continuidad); para ello el precio de desertar de la empresa fueran muy elevados debido a políticas salariales, incentivos, relaciones, prestigio, u otras políticas de gestión de talento humanos. Dando como resultado la inexistencia de correlación entre las variables usadas para medir el compromiso organizacional (actitudinal y continuidad) confirmando que son dos conceptos diferentes que la empresa puede usar en su política de gestión de talento humanos, para contribuir los lazos con sus empleados. En segundo lugar, se considera la edad que si resulta significativa, sin embargo no ocurre lo mismo con la antigüedad, lo que se debe a que el análisis se ha realizado en una organización muy joven. (Bayona, Goñi y Madorrán, 2000)

En el Perú un grupo representativo del 89.0 % de docentes quienes consideran que están comprometidos afectivamente de manera óptima con el colegio, este resultado es alentador para los colegios públicos del nivel secundario del distrito de huacho. Por otro lado el 10.6 % de los docentes señalan que el compromiso afectivo con su institución es moderada.

Un grupo representativo del 82.9 % de docentes quienes consideran que el compromiso continuo de manera óptima con el colegio, este resultado es alentador para los colegios públicos del nivel secundario del distrito de huacho. Por otro lado el 17.0 % de los docentes señalan que el compromiso continuo con su institución es moderado.

Un grupo representativo del 79.7 % de docentes quienes consideran que el compromiso normativo es de manera óptima con el colegio, este resultado es alentador para los colegios públicos del nivel secundario del distrito de huacho. Por otro lado el 20.2 % de los docentes señalan que el compromiso normativo con su institución es moderada. Por lo tanto el compromiso organizacional tiene

relación positiva y significativa con el desempeño docente en las instituciones educativas públicas de nivel secundario del distrito de huacho. (Méndez, 2000).

El desempeño general, sino en el desempeño del puesto y en el comportamiento de la persona que lo ocupa. El desempeño laboral es situacional, ya que varía de persona a persona y también depende de varios factores condicionantes que influyen de manera significativa.

El valor de las recompensas y la percepción de estas dependen de la dedicación personal, que determinan la capacidad del esfuerzo individual que el trabajador está dispuesto a realizar en su puesto de trabajo. El cual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción de la labor que desempeñará. De este modo, el desempeño laboral está influenciado por todas las variables ya mencionadas. (Chiavenato, 2009)

En Guatemala el desempeño laboral adecuado se podría conseguir cuando la organización proponga e implemente estrategias y procedimientos que ayuden y colaboren con la buena labor de cada uno de los trabajadores. Los cuales también tengan como objetivo hacer sentir al trabajador confortable y motivado para realizar sus labores asignadas de una mejor manera .sin embargo los resultados muestran que no existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre Identificación laboral y las variables demográficas las cuales son; edad, sexo y tiempo de laborar. Concluyendo que la Identificación laboral no tiene relación con las variables demográficas del estudio, dichos resultados no alcanza el valor mínimo de “r” para que exista una relación estadísticamente significativa (Reyes, 2014, p. 79)

En el Perú el desempeño laboral es un proceso importante mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función especial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. La mayor parte de los empleados procuran tener retroalimentación respecto a la manera que se cumplen sus actividades, y de las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados tiene que evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que han de tomar.

Cuando el desempeño laboral es inferior a lo estipulado, el líder o gestor deben comenzar una acción correctiva de manera similar, el desempeño satisfactorio o que excede a lo esperado debe alentarse. Teniendo como resultado la existencia de correlación muy buena entre las variables.

El centro de salud villa san Luis funciona en un local comunal perteneciente a los pobladores de la zona de villa san Luis san juan de Miraflores. El cual cuenta con 50 trabajadores a más, entre personal nombrado, cas, por terceros, serumistas, pasantes, internos y alumnos. Ofreciendo a la población los servicios de salud del primer y segundo nivel de atención primaria y contando con diferentes especialidades como son medicina general, odontología. Enfermería, obstetricia, nutrición, psicología. El compromiso organizacional en dicho centro de salud se ve afectado pues las áreas de los servicios no cuentan con la infraestructura adecuada, instrumental y material suficiente repercutiendo en el desempeño laboral de los trabajadores pues la calidad de atención a los pacientes se ve afectado por dicha razón, habiendo explicado y sustentando las razones que afectan al compromiso organizacional que a su vez repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores, el objetivo de este estudio es establecer la relación del compromiso organizacional y desempeño laboral con el propósito de que este estudio aporte con nuevas teorías para el mejoramiento en la calidad y eficiencia de la atención con respecto al público asistente en dicho centro de salud.

1.4.2 Problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño Laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional afectivo con el desempeño Laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional de continuidad con el desempeño Laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional normativo con el desempeño Laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017?

1.5 Hipótesis**Hipótesis General**

El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Hipótesis Específicas**Hipótesis específica 1**

El compromiso organizacional afectivo se relaciona con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Hipótesis específica 2

El compromiso organizacional de continuidad se relaciona con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Hipótesis específica 3

El compromiso organizacional normativo se relaciona con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017

1.6 Objetivos

Objetivo General

Establecer la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño Laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación del compromiso organizacional afectivo con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación del compromiso organizacional normativo con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Variable 1: Compromiso organizacional

Definición conceptual según Porter (1974), citado en Hoyos (2014, p. 67) es:

“la energía correspondiente de la identificación de la persona e involucramiento con una organización particular, caracterizada por una creencia y aceptación de metas organizacionales y valores, disposición para ejercer el esfuerzo individual hacia metas en común y un fuerte deseo de mantener su membresía en la organización”.

Definición operacional: el compromiso organizacional será medida con un cuestionario que consta de 34 ítems y que tiene las siguientes dimensiones: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual según Arratia (2010), citado en Altamirano y Verástegui (2015, p. 36), “son el valor del desempeño de cada trabajador, en función de las actividades que desarrolla, de los objetivos y resultados que se debe lograr, y de su probable avance; es una sucesión que se usa para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de un individuo y, sobre todo, su aportación al negocio de la organización”.

Definición operacional: El desempeño laboral será medido con una rúbrica de 8 dimensiones, las cuales son: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas	Niveles	Rango
Compromiso afectivo	Las características Personales	1, 2, 3	Nunca = 1	Débil	(15 – 44)
	Las características relativas al trabajo	4, 5, 6	Casi nunca = 2	Moderado	(45–62)
		7, 8, 9	A veces = 3	Optimo	(67–75)
	Las experiencias profesionales	10,11, 12,13, 14,15	Casi siempre = 4 Siempre = 5		
Compromiso continuo	Inversión de tiempo en la organización	16,17,18, 19	Nunca = 1	Débil	(10–22)
			Casi nunca = 2	Moderado	(23–37)
			A veces = 3	Optimo	(38–50)
	Inversión de esfuerzo en la organización	20, 21, 22, 23, 24, 25	Casi siempre = 4 Siempre = 5		
Compromiso Normativo	Identificación con la organización	26, 27, 28, 29	Nunca = 1	Débil	(8–25)
			Casi nunca = 2	Moderado	(26–37)
	Lealtad a la Organización	30, 31, 32, 33, 34	A veces = 3	Optimo	(38–45)
			Casi siempre = 4 Siempre = 5		

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Planificación	Planificación	1	Excelente = 8,75	Inferior al
Responsabilidad	Responsabilidad	2	Muy bueno = 7.00	promedio
Iniciativa	Iniciativa	3	Bueno = 5.25	(14 – 34)
Oportunidad	Oportunidad	4	Regular = 3.50	Promedio
			Deficiente = 1.75	(35 – 53)
Calidad del trabajo	Calidad del trabajo	5		Superior al promedio
Confiabilidad y discreción	Confiabilidad y discreción	6		(54 – 70)
Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales	7		
Cumplimiento de las normas	Cumplimiento de las normas	8		

2.3 Metodología

La metodología utilizada en esta investigación es cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 56) indican que utilizan la recolección de datos para comprobar hipótesis, lo cual usa la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de conductas y demostrar teorías, asimismo indican que este enfoque es secuencial y probatorio, cada periodo antecede a la siguiente y no podemos “saltearnos” etapas, la estructuras es estricta, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase y parte de una idea, que va acotándose y, una delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación,

se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. En este estudio se busca establecer la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño Laboral en el personal de un centro de salud.

2.4 Tipo de estudio

Según la finalidad será una investigación básica porque no tiene propósitos aplicativos inmediatos pues solo busca enriquecer con el conocimiento científico que existe de una determinada realidad (Carrasco, 2013, p. 43)

El presente estudio es de nivel correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (Hernández, 2014, página 93)

Según la secuencia de las observaciones es transversal porque su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, 2014, p. 154).

Según el tiempo de ocurrencia será prospectivo porque se planea recopilar los datos de una variable después del inicio del estudio. (Martínez, 2010, p. 5).

Según el análisis y alcance de sus resultados será observacional porque el investigador actúa como un espectador del fenómeno en estudio, sin intervenir en él. (Martínez, 2010, p. 4).

2.5 Diseño

El presente estudio será de diseño no experimental porque se basa en las observaciones de lo sucedido en su estado natural, sin la manipulación del investigador (Carrasco, p.71)

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

“Es la totalidad de unidades de análisis del conjunto a estudiar. Como también es el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales se puede presentar determinada característica susceptible de ser estudiada” (D’Angelo, 2014, p. 2)

La población objeto de estudio está conformada por 50 trabajadores de salud del centro Villa San Luis San Juan de Miraflores, del año 2017.

Muestra

Es una parte del universo en la que se hallan representados los elementos de cada uno de los estratos, grupo necesario para la investigación que se propone realizarla (Garcés, 2000, p. 89)

La muestra está constituida por 50 trabajadores de salud del centro Villa San Luis San Juan de Miraflores, del año 2017

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la recolección de datos de la variable compromiso organizacional se usó como técnica la encuesta, la cual permite obtener información de un grupo significativo de trabajadores relacionados al problema de estudio, lo cual después, a través de un análisis cuantitativo o cualitativo, arrojará conclusiones que competen a los datos recogidos. (Álvarez, 2001, p.122)

Instrumento

El instrumento de recolección de datos para la variable compromiso organizacional fue el cuestionario, que es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. (García, 2002, p.7). Éste constó de 34 ítems: 15 ítems para la dimensión de

compromiso afectivo organizacional, 10 ítems para la dimensión de compromiso continuo organizacional y 9 ítems para la dimensión de compromiso normativo organizacional.

Para evaluar el desempeño laboral se usó como instrumento a la rúbrica que constó de 8 ítems, los cuales fueron: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable compromiso organizacional

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir Compromiso Organizacional
Autor/es:	Meyer y Allen modificado por Hoyos (2014), Adaptado por Avellaneda Velásquez Daniel José
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de compromiso organizacional
Población a la que se puede administrar:	Personal de salud
Forma de Administración:	Individual
Tiempo de Aplicación:	15 minutos
Descripción del Instrumento:	Dimensiones: 3 <ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso Afectivo 2. Compromiso Continuo 3. Compromiso Normativo <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso Afectivo <ul style="list-style-type: none"> - Las características personales - Las características relativas al trabajo 2. Compromiso Continuo <ul style="list-style-type: none"> - Las experiencias profesionales - Inversión de tiempo en la organización 3. Compromiso Normativo <ul style="list-style-type: none"> - Inversión de tiempo en la organización - Inversión de esfuerzo en la organización - Identificación la organización - Lealtad a la organización <p>Numero de Ítems: 34</p> <p>Escala de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre <p>Escala valorativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Débil [34;78] - Moderado [79;123] - Optimo [124;170]
Muestra tipificación:	de 30 trabajadores de salud
validez contenido:	de Juicio de expertos: aplicable
Confiabilidad:	Valor del alfa de Cronbach = 0,953

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable desempeño laboral

Nombre del Instrumento	Rúbrica para medir Desempeño laboral
Autor/es:	Dirección Regional de Salud Huánuco- Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas adaptado por Avellaneda Velásquez Daniel José
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de desempeño laboral
Población a la que se puede administrar:	Personal de salud
Forma de Administración:	Individual
Tiempo de Aplicación:	10 minutos
Descripción del Instrumento:	Dimensiones: 8 <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Responsabilidad 3. Iniciativa 4. Oportunidad 5. Calidad del trabajo 6. Confiabilidad y discreción 7. Relaciones interpersonales 8. Cumplimiento de las normas <p>Numero de Ítems:</p> <p>8 ítems</p> <p>Escala de respuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. Muy bueno 3. Bueno 4. Regular 5. Deficiente <p>Escala valorativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inferior al promedio [14;34] - Promedio [35;53] - Superior al promedio [54;70]
Muestra de tipificación:	Trabajadores de salud
validez de contenido:	Juicio de expertos: aplicable
Confiabilidad:	Valor del alfa de Cronbach = 0,940

2.8 Métodos de análisis de datos

Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 23. Los datos obtenidos fueron presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego ser analizados e interpretados.

Para el contraste de hipótesis se hizo uso de la prueba estadística correlación se Spearman con un 95% de confianza.

2.9 Aspectos éticos

Las consideraciones éticas se basan en el respeto del anonimato de los participantes en la investigación, es decir, las encuestas fueron anónimas y con consentimiento previo de los encuestados.

III. Resultados

Tabla 5

Niveles de compromiso organizacional según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	12	20.4	24.0	24.0
Moderado	24	48.0	48.0	72.0
Óptimo	14	28.0	28.0	100.0
	50	100.0	100.0	

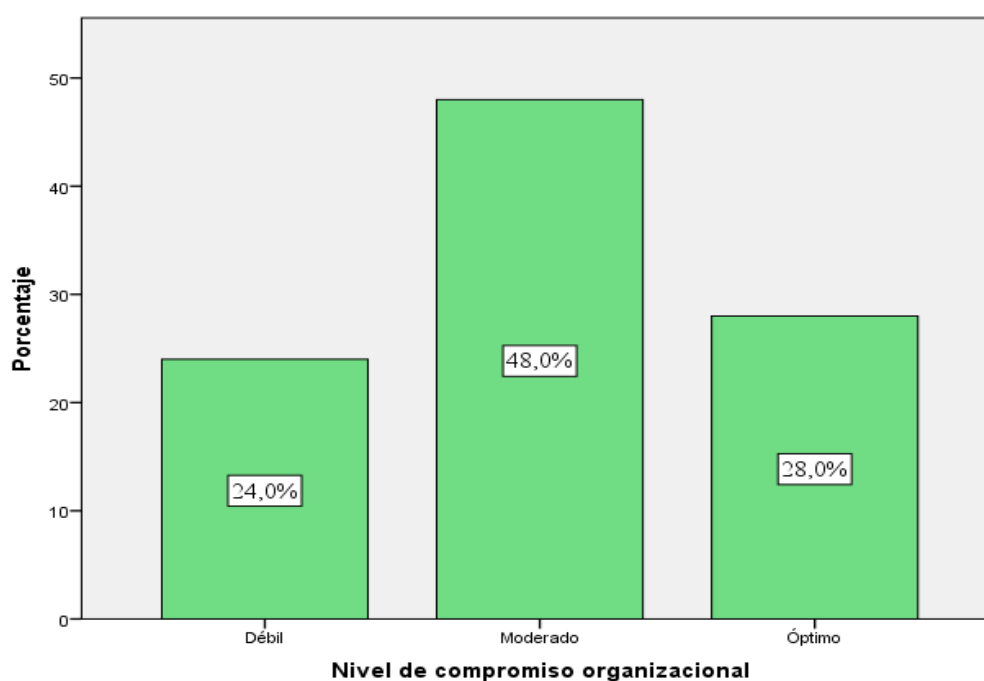


Figura 5. Niveles de compromiso organizacional según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

En la tabla 5 y la figura 5 se presentan los niveles de compromiso organizacional según el personal del centro de salud Villa San Luis, donde el 28.0% presenta un compromiso organizacional óptimo, el 48.0% presenta una compromiso organizacional moderado y el 24.0% presenta una compromiso organizacional débil.

Tabla 6

Niveles de compromiso afectivo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	11	22.0	22.0	22.0
Moderado	27	54.0	54.0	76.0
Óptimo	12	24.0	24.0	100.0
	50	100.0	100.0	

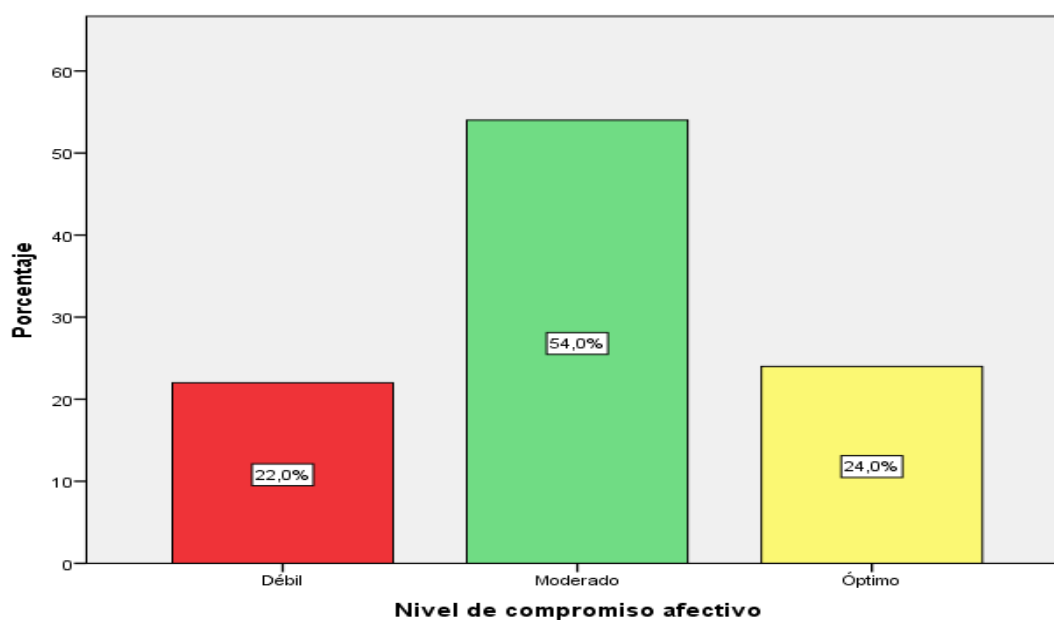


Figura 6. Niveles de compromiso afectivo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

En la tabla 6 y la figura 6 se presentan los niveles de compromiso afectivo según el personal del centro de salud Villa San Luis, donde el 24.0% presenta un compromiso afectivo óptimo, el 54.0% presenta un compromiso afectivo moderado y el 22.0% presenta un compromiso afectivo débil.

Tabla 7

Niveles de compromiso continuo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	14	28.0	28.0	28.0
Moderado	21	42.0	42.0	70.0
Óptimo	15	30.0	30.0	100.0
	50	100.0	100.0	

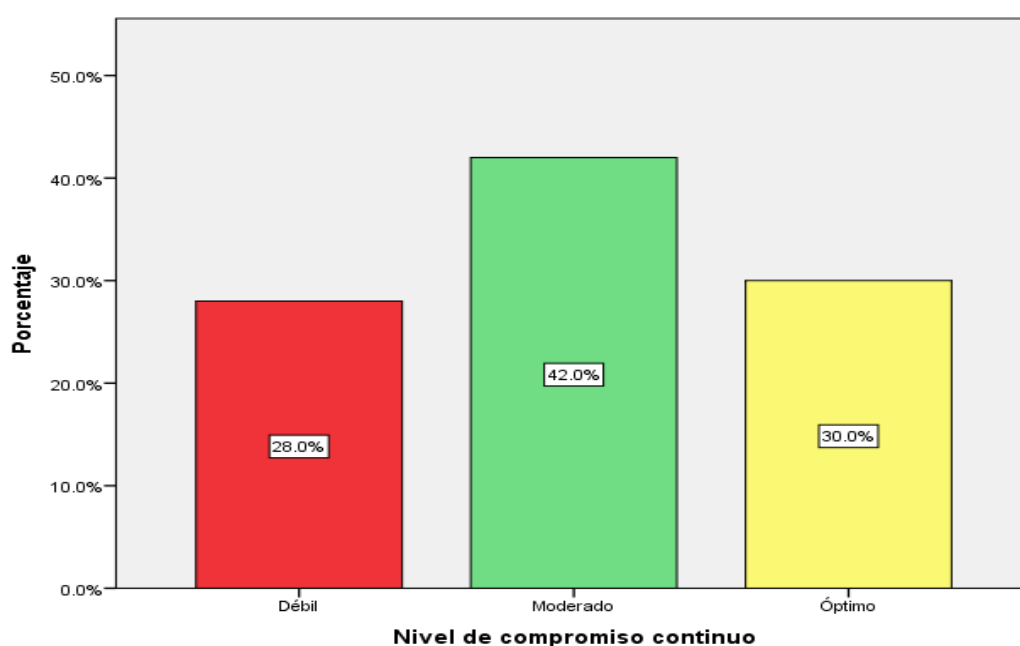


Figura 7. Niveles de compromiso continuo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

En la tabla 7 y la figura 7 se presentan los niveles de compromiso continuo según el personal del centro de salud Villa San Luis, donde el 30.0% presenta un compromiso continuo óptimo, el 42.0% presenta un compromiso continuo moderado y el 28.0% presenta un compromiso continuo débil.

Tabla 8

Niveles de compromiso normativo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	10	20.0	20.0	20.0
Moderado	18	56.0	56.0	76.0
Óptimo	12	24.0	24.0	100.0
	50	100.0	100.0	

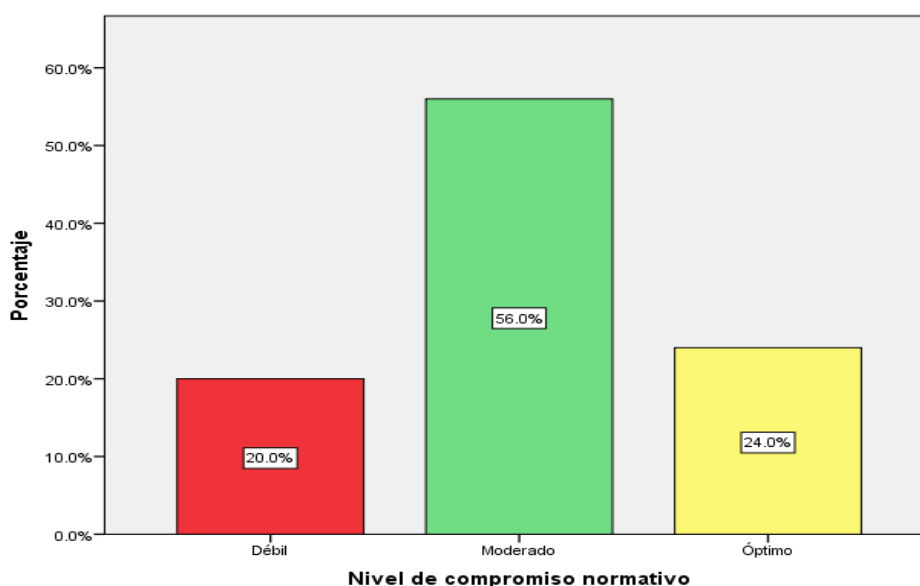


Figura 8. Niveles de compromiso normativo según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

En la tabla 8 y la figura 8 se presentan los niveles de compromiso normativo según el personal del centro de salud Villa San Luis, donde el 24.0% presenta un compromiso normativo óptimo, el 56.0% presenta un compromiso normativo moderado y el 20.0% presenta un compromiso normativo débil.

Tabla 9

Niveles de compromiso organizacional y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

		Inferior al promedio	Promedio	Superior al promedio	Total al promedio	
Nivel de compromiso organizacional	Débil	Recuento	7	4	1	12
		% de C.O.	58.3%	33.3%	8.3%	100.0%
	Moderado	Recuento	8	9	7	24
		% de C.O.	33.3%	37.5%	29.2%	100.0%
	Óptimo	Recuento	2	8	4	14
		% de C.O.	14.3%	57.1%	28.6%	100.0%
		Recuento	17	21	12	50
		% de C.O.	34.0%	42.0%	24.0%	100.0%

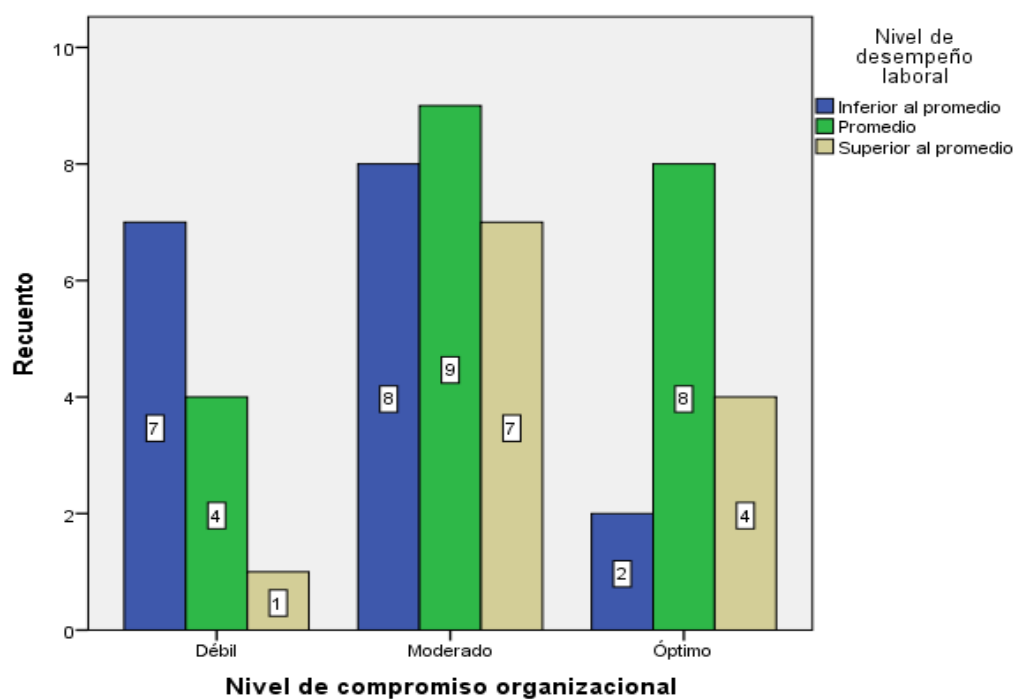


Figura 9. Niveles de compromiso organizacional y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

En la tabla 9 y la figura 9 se presentan los niveles *de compromiso organizacional y desempeño laboral* del personal del centro de salud Villa San

Luis, donde 7 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral inferior al promedio y a su vez tienen un compromiso organizacional débil, asimismo, 9 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral promedio y a su vez tienen un compromiso organizacional moderado, finalmente, 8 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral promedio y a su vez tienen un compromiso organizacional óptimo.

Tabla 10

Niveles de compromiso organizacional afectivo y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

			Inferior al promedio	Promedio	Superior al promedio	Total
Nivel de compromiso afectivo	Débil	Recuento	5	5	1	11
		% de C.O.	45.5%	45.5%	91.0%	100.0%
	Moderado	Recuento	10	9	8	27
		% de C.O.	37.0%	33.3%	29.6%	100.0%
	Óptimo	Recuento	2	7	3	12
		% de C.O.	16.7%	58.3%	25.0%	100.0%
		Recuento	16.7	21	12	50
		% de C.O.	34.0%	42.0%	24.0%	100.0%

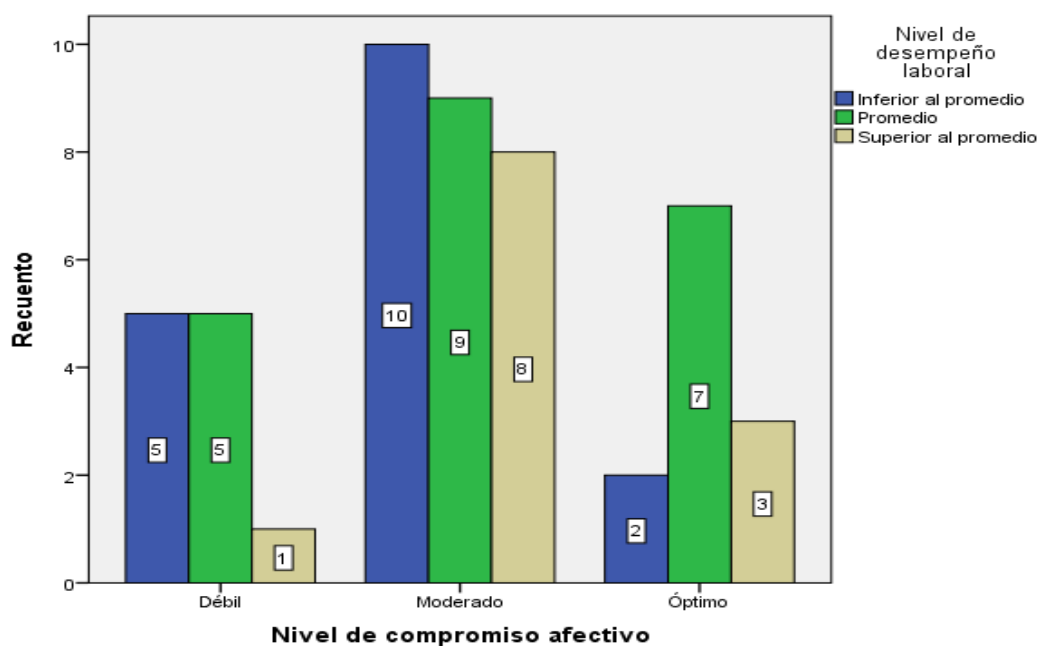


Figura 10. Niveles de compromiso organizacional afectivo y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

En la tabla 10 y la figura 10 se presentan los niveles de compromiso afectivo y desempeño laboral del personal del centro de salud Villa San Luis, donde 5 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral inferior al promedio y a su vez tienen un compromiso afectivo débil, asimismo, 10 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral inferior al promedio y a su vez tienen una compromiso afectivo moderado, finalmente, 7 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral promedio y a su vez tienen una compromiso organizacional afectivo óptimo.

Tabla 11

Niveles de compromiso organizacional continuo y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

		Inferior al promedio	Promedio	Superior al promedio	Total	
Nivel de compromiso organizacional	Débil	Recuento	7	6	1	14
		% de C.O.	50.0%	42.9%	7.1%	100.0%
	Moderado	Recuento	8	7	6	21
		% de C.O.	38.1%	33.3%	28.6%	100.0%
	Óptimo	Recuento	2	8	5	15
		% de C.O.	13.3%	53.3%	33.3%	100.0%
		Recuento	17	21	12	50
		% de C.O.	34.0%	42.0%	24.0%	100.0%

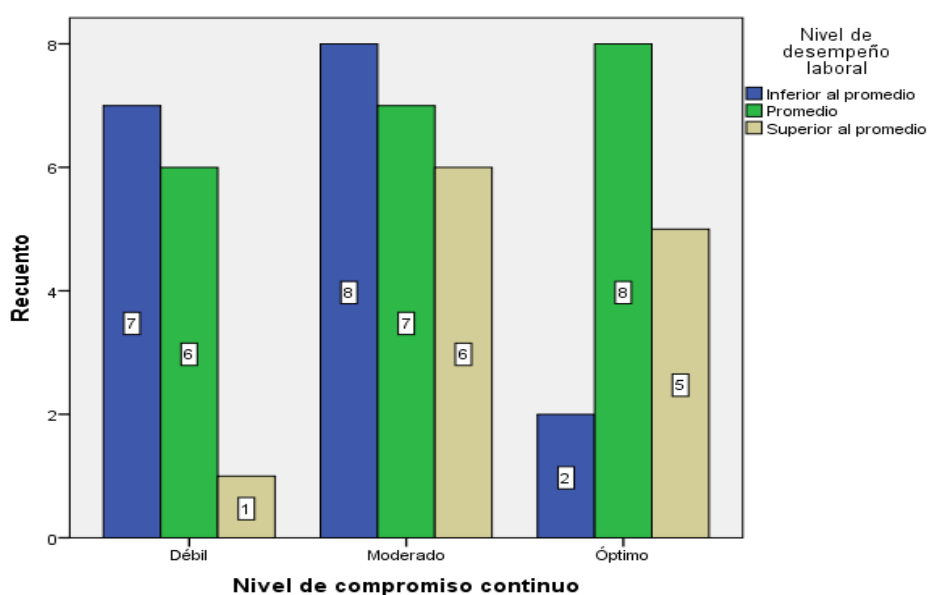


Figura 11. Niveles de compromiso organizacional continuo y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

En la tabla 11 y la figura 11 se presentan los niveles de compromiso continuo y desempeño laboral del personal del centro de salud Villa San Luis, donde 7 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral inferior al

promedio y a su vez tienen un compromiso continuo débil, asimismo, 8 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral inferior al promedio y a su vez tienen una compromiso organizacional continuo moderado, finalmente, 8 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral promedio y a su vez tienen una compromiso continuo óptimo.

Tabla 12

Niveles de compromiso organizacional normativo y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

			Inferior al promedio	Promedio	Superior al promedio	Total
Nivel de compromiso	Débil	Recuento	7	3	0	10
		% de C.O.	70.0%	30.0%	0.0%	100.0%
organizacional Moderado		Recuento	8	12	8	28
		% de C.O.	28.6%	42.9%	28.6%	100.0%
Óptimo		Recuento	2	6	4	12
		% de C.O.	16.7%	50.0%	33.3%	100.0%
		Recuento	17	21	12	50
		% de C.O.	34.0%	42.0%	24.0%	100.0%

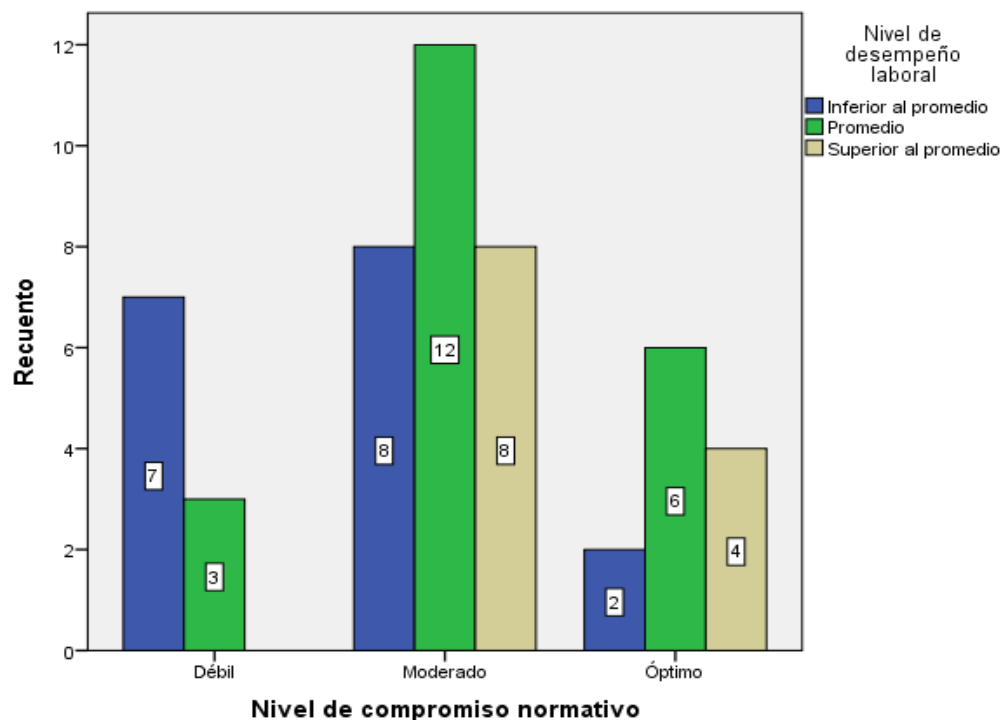


Figura 12. Niveles de compromiso *organizacional normativo* y desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

En la tabla 12 y la figura 12 se presentan los niveles de compromiso normativo y desempeño laboral del personal del centro de salud Villa San Luis, donde 7 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral inferior al promedio y a su vez tienen un compromiso normativo débil, asimismo, 12 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral promedio y a su vez tienen una compromiso organizacional normativo moderado, finalmente, 6 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral promedio y a su vez tienen una compromiso normativo óptimo.

Tabla 13

Niveles de desempeño laboral según dimensiones en el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Planificación	12	36	24	24	4
Responsabilidad	8	32	28	22	10
Iniciativa	6	32	24	30	8
Oportunidad	12	28	28	22	10
Calidad del trabajo	6	22	42	18	12
Confiabilidad y discreción	18	34	12	28	8
Relaciones interpersonales	4	18	34	28	16
Cumplimiento de las normas	8	24	24	40	4

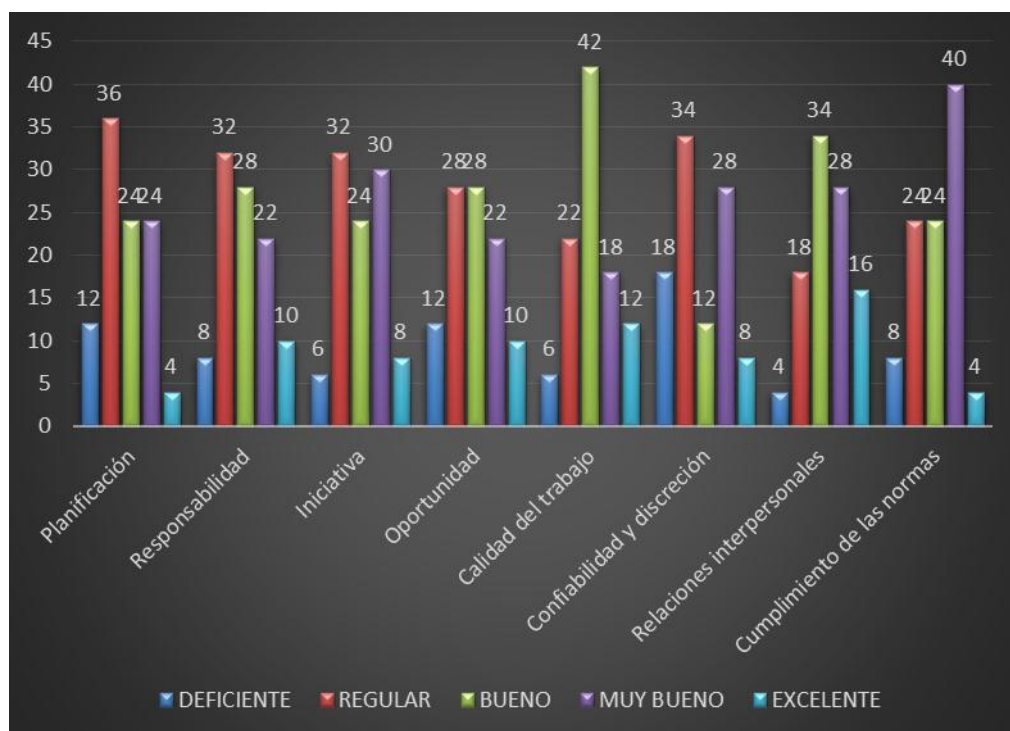


Figura 13. Niveles de desempeño laboral según el personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017

En la tabla 13 y la figura 13 se presentan los Niveles de desempeño laboral según dimensiones del personal del centro de salud Villa San Luis, San Juan de Miraflores 2017, donde 36 personas presenta en la dimensión de planificación un nivel regular, 32 personas presenta un desempeño laboral de responsabilidad regular, 32 personas presenta un desempeño laboral de iniciativa regular, 28 personas presentan un desempeño laboral de oportunidad bueno, 42 personas presenta un desempeño laboral de calidad de trabajo bueno, 34 personas presenta un desempeño laboral de confiabilidad y discreción regular, 34 personas presenta un desempeño laboral de relaciones interpersonales bueno y 40 personas presenta un desempeño laboral de cumplimiento de las normas muy bueno,

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general:

HO: No existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

H1: Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

		Compromiso Organizacional	Desempeño laboral
Nivel de Compromiso Organizacional	Coeficiente de Correlación	1.000	.306*
	Sig. (bilateral)		.031
	N	50	50
Desempeño laboral	Coeficiente de Correlación	.306*	1.000
	Sig. (bilateral)	.031	
	N	50	50

En la tabla 14 se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. A través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0,306*) se puede observar que existe una correlación positiva y débil según Abraira. V, Pérez de Vargas A. con una significancia estadística $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Hipótesis específica 1

HO: No existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

H1: Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

		Compromiso Organizacional afectivo	Desempeño laboral
Nivel de Compromiso Organizacional afectivo	Coeficiente de Correlación	1.000	.202
	Sig. (bilateral)		.159
	N	50	50
Desempeño laboral	Coeficiente de Correlación	.202	1.000
	Sig. (bilateral)	.159	
	N	50	50

En la tabla 15 se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. Al ser la significancia estadística $p > 0,05$, no se rechaza la hipótesis nula, afirmando que no existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Hipótesis específica 2

HO: No existe relación entre el compromiso organizacional continuo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

H1: Existe relación entre el compromiso organizacional continuo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional continuo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

		Compromiso Organizacional continuo	Desempeño laboral
Nivel de Compromiso Organizacional continuo	Coeficiente de Correlación	1.000	.318*
	Sig. (bilateral)		.024
	N	50	50
Desempeño laboral	Coeficiente de Correlación	.318*	1.000
	Sig. (bilateral)	.024	
	N	50	50

En la tabla 16 se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. A través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0,318*) se puede observar que existe una correlación positiva y débil según Abraira. V, Pérez de Vargas A, con una significancia estadística $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación entre el compromiso organizacional continuo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Hipótesis específica 3

HO: No existe relación entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

H1: Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

		Compromiso Organizacional normativo	Desempeño laboral
Nivel de Compromiso Organizacional normativo	Coefficiente de Correlación	1.000	.368**
	Sig. (bilateral)		.008
	N	50	50
Desempeño laboral	Coefficiente de Correlación	.308**	1.000
	Sig. (bilateral)	.008	
	N	50	50

En la tabla 16 se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. A través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0,368**) se puede observar que existe una correlación positiva y débil según Abraira. V, Pérez de Vargas A, con una significancia estadística $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

IV. Discusión

La salud es el derecho que tienen todas las personas, por lo tanto es frecuente ver en los centros de salud del estado, que no cumplen con las necesidades de la población en lo que a atenciones asistenciales se refieren.

El compromiso organizacional aporta a que el personal de salud se sienta involucrado con la organización y sus roles de trabajo generando un buen desempeño laboral para el trabajo en equipo, logrando objetivos en común.

En cuanto a la hipótesis general, existe relación entre la variable compromiso organizacional y desempeño laboral según el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, ($r=0,418$, $p=0,000$), lo que podría explicarse

Porque el personal de salud a pesar de estar en desventaja estructuralmente hablando se mantienen optimistas en su compromiso de brindar atención a los pacientes y no permitiendo que afecte en su desempeño laboral. Lo que coincide con la explicación dada por Meyer y Allen (1997) citado en Ramos (2005) menciona que lo importante para la organización es conocer los intereses del personal que la integran, y saber que el entusiasmo camina en paralelo con los intereses de la organización, la buena relación personal, resultara beneficiosa permitiendo eficiencia individual o grupal dando como resultado un servicio de alta calidad como también concretando los objetivos y logros de la empresa teniendo un éxito garantizado.

Lo que coincide con el estudio realizado por Hoyos (2014) en el Perú quien encontró correlación moderada entre estas dos variables según el valor obtenido de $r = 0.572^{**}$ $p = 0,000 < 0,05$ y es estadísticamente significativo entre el Compromiso organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas estatales de nivel secundario del distrito de Huacho 2014.

Y el realizado por Ruiz de Alba (2013) en España en el que refiere que fortalecer el grado de compromiso organizacional de los trabajadores hoteleros es de importancia en dirección hacia sus necesidades. Mientras más importancia se pone en las personas, mayor será su nivel de compromiso hacia la organización.

Asimismo los resultados de este estudio no coinciden con el estudio realizado por Reyes (2014) de Guatemala donde demostró que no existe relación estadísticamente significativa entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área de una empresa a un nivel de 0.05. lo que podría explicarse porque Según Mathieu (1990) es de mucha importancia saber identificar el compromiso organizacional existente en una organización pública o privada, y que existen determinantes motivacionales que se traducen como; lo remunerativo, infraestructura etc. que repercute en el personal comportándose de manera distinta que son fácil de identificar siendo determinante para un éxito o fracaso común de la organización.

En cuanto a la hipótesis específica 1, no existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017. Se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. Al ser la significancia estadística $p > 0,05$, no se rechaza la hipótesis nula, afirmando que no existe relación. De acuerdo a lo investigado se puede deber a la inestabilidad tanto del jefe inmediato como del jefe la organización, el cual un cambio constante coopera a la no participación de los trabajadores con su organización, lo que podría explicarse porque, Allen y Mayer deducen que las relaciones entre los empleados y sus líderes podrían influir en el desarrollo del compromiso afectivo, donde se presenta más en aquellos empleados cuyos líderes les permitan participar en la toma de decisiones, que los traten con consideración y justicia.

Rodríguez (2005) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas; por ende disfrutan de su permanencia en la organización. (p.48), en este caso se observa que no se rechazó la hipótesis nula debido a que ciertos autores coinciden con la investigación debido a un constante cambio del líder en el centro de salud y la inestabilidad de expectativas en la organización.

Lo que coincide con el estudio realizado por Soberantes y De la Fuente (2009), quienes encontraron que las empresas poseen personalidad y cultura propia, deben implementar un clima organizacional favorable, y así tener la seguridad de que su personal asumirá el compromiso organizacional, factor importante y fundamental dentro de cada organización, teniendo en cuenta que es una variable actitudinal donde se refleja la liga afectiva entre el empleado y su organización (p.126).

Y el realizado por Rivera (2010) quien encontró el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad, son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo. Según los estadísticos Pearson y Spearman arrojan un grado de relación mediano entre las características demográficas: sexo y antigüedad laboral para establecer los análisis correlacionales

En cuanto a la hipótesis específica 2, existe una relación entre el compromiso organizacional continuo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017. Se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman (0,318*) se puede observar que existe una correlación positiva y débil según Abaira. V, Pérez de Vargas A, con una significancia estadística $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación entre el compromiso organizacional continuo y el desempeño laboral. Lo que podría explicarse que a pesar de las adversidades estructurales y demográficas los trabajadores continúan comprometidos con su empleo de la mejor manera pues al no encontrar otras alternativas laborales o ser escasas para alguno de ellos ya sea por su edad o inversión tanto en tiempo como económico en transporte o tiempo de servicio en la institución siguen desempeñándose de la mejor manera posible. Lo cual coincide lo dicho por Rodríguez (2005). Siendo probable hallar una conciencia del trabajador relacionado al esfuerzo y sacrificio, lo cual se perdería en caso de dejar la organización, haciendo referencia a los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurriría al retirarse, o las escasas posibilidades de hallar otro trabajo. (p.49)

En cuanto a la hipótesis específica 3, existe una relación entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017. Se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. A través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0,368**) se puede observar que existe una correlación positiva y débil según Abraira. V, Pérez de Vargas A, con una significancia estadística $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral, las capacitaciones en el sector publico área de salud es limitado y costoso, sin embargo existe un grupo de trabajadores que lo hacen de manera independiente con la finalidad de estar más comprometidos con su empleo y desempeñarse laboralmente de la mejor manera sin importar los obstáculos ni las deficiencias que existen hoy en día, lo cual es fácil de encontrar.

El resultado es semejante al estudio realizado por Pérez (2013) en México en el cual, demostró relación positiva significativa entre compromiso normativo y el desempeño laboral, debido al personal médicos que presentaron un bajo compromiso organizacional normativo y desempeño laboral lo que se debió a las carencias de aprendizaje. Entre tanto en el personal de enfermería mostraron más compromiso organizacional normativo obteniendo bajos puntajes en la calidad en atención médica y técnica así como, baja colaboración a la organización, sin embargo en lo que respecta a las enfermeras, los datos obtenidos son de gran importancia debido a que refutan lo indicado por varios autores, Allen y Mayer (1997), citado en Ramos (2005). Mencionan que el compromiso normativo se da en base a la inversión que la empresa hace en el personal, inversiones tales como pagos de entrenamiento patrocinado a favor del empleado, o políticas de contratación y conociendo las normas de reciprocidad, causando incomodidad a los empleados.

V. Conclusiones

Primera: El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, la cual es positiva y débil ($r = 0,306^*$ y $p < 0,05$).

Segunda: El compromiso organizacional afectivo no se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017. ($p > 0,05$).

Tercera: El compromiso organizacional continuo se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, la cual es positiva y débil ($r = 0,318^*$ y $p < 0,05$).

Cuarta: El compromiso organizacional normativo se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, la cual es positiva y débil ($r = 0,368^*$ y $p < 0,05$).

VI. Recomendaciones

De acuerdo al estudio realizado, se recomienda:

Primero: Hacer un amplio análisis sobre las dimensiones de la variable compromiso organizacional y la relación con las dimensiones del desempeño laboral, para analizar y relacionar probables similitudes y diferencias halladas, en los futuros estudios a realizar.

Segundo: Utilizar al máximo los cambios a la nueva instalación del centro de salud, para una reevaluación del compromiso organizacional y sus dimensiones y su relación con el desempeño laboral y sus dimensiones.

Tercero: Tomar en cuenta la inestabilidad del líder del centro de salud, debido a que será considerado, como ejemplo para los trabajadores transmitiendo el compromiso organizacional que pueda repercutir en el desempeño laboral de algunos empleados.

Cuarto: Identificar el liderato en el staff de profesionales de cada servicio empleando instrumentos, tales como: entrevistas, encuestas y observaciones. Y así poder optimizar el recurso humano para un excelente líder a futuro, garantizando eficiencia, logros y trabajo en equipo para el bienestar de los pacientes.

Quinto: Mantener el proceso de evaluación de desempeño laboral a los trabajadores e incluir el cuestionario de compromiso organizacional y sus dimensiones para la evaluación del personal y que conozcan los resultados obtenidos para un futuro mejoramiento e innovación de estrategias, que determine objetivos específicos a mediano plazo según al cargo del empleo. Incrementar procesos de preparación continua para los trabajadores de salud, incluyendo la relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral.

VII. Referencias bibliográficas

- Altamirano y Verástegui (2015). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud del centro materno infantil villa maría del triunfo-año 2014*. (Tesis para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de salud). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.
- Bayona, Goñi y Madorrán (2000). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*,
- Carpio (2015). *Compromiso organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de una editorial publica-sector salud 2015*. (Tesis para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de salud). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.
- Chiavenato, I. (2004) *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, A. (2007) *Administración de recursos humanos*. (8ª ed.). México: McGraw-Hill. Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional*. (2ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cruz (2014). *Motivación y compromiso organizacional del personal en la subgerencia de deportes y recreación de la municipalidad metropolitana de lima año 2013*. (Tesis para optar el grado de: magister en gestión pública). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ªed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Hernández y Castro (2015), *Responsabilidad social como estrategia activadora del compromiso organizacional de los empleados*.
- Hoyos (2014). *Compromiso organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas estatales de nivel secundario del distrito de huacho 2014*. (Tesis para optar el grado académico de administración de la educación). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.

- MINSA (2008). *Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral.*
- Mondy, W. y Noe, R. (1997). *Administración de recursos humanos* (6a ed.). México: Prentice-Hill.
- Pérez (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en el profesional de la salud de un hospital público.*
- Quintero, Africano y Faria. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Revista NEGOTIUM/ ciencias gerenciales.* Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/30/art8.pdf>
- Reyes C, M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotos.* (Tesis de maestría inédita). Universidad Rafael Landívar, Asunción, G.
- Rivera (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con las variables demográficas* (Tesis para optar el título de: magister en educación con mención en gestión de la educación, que presenta el licenciado). Escuela de graduados, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional.* (13^a ed.). México: Pearson Educación
- Ruiz de Alba (2013) El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de estudios empresariales segunda época número 1.* Recuperado de <http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847/808>
- Soriano, Flores y Rodríguez (2011) El impacto de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la institución financiera Bac Honduras, agencia torres bac. (Artículo de estudio) Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán., Tegucigalpa, H.
- Soberantes y De la Fuente (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista internacional. La nueva gestión organizacional/*Recuperado de

https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf

- Stephen, R. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13^a ed.). México: Pearson Educación.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4^a ed.). México: Grupo Noriega.
- Torres (2016). *Cultura y compromiso organizacional en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Urbano en el año 2015*. (Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.
- Urzúa, Omelas y Gonzáles (2007). *Relación entre dos posibles antecedentes del desempeño de los empleados: Desarrollo moral y compromiso organizacional*.
- Venero y Wieland (2014). *Percepción del personal de salud en línea de la gerencia de operaciones de salud de salud sobre el compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral lima 2013* (Tesis para optar el grado profesional de: magister en gestión pública). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.

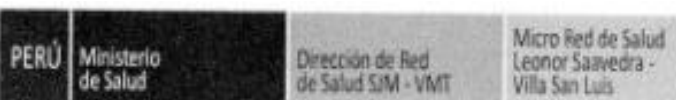
Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017							
AUTOR: Br. Daniel José Avellaneda Velásquez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Compromiso organizacional				
Problema principal: ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño Laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017?	Objetivo general: Establecer la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño Laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017	Hipótesis general: El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Problemas secundarios: ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional afectivo con el desempeño Laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017?	Objetivos específicos: Determinar la relación del compromiso organizacional afectivo con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017	Hipótesis específicas: El compromiso organizacional afectivo se relaciona con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017	Compromiso Afectivo	Las características personales
Compromiso Continuo	Las características relativas al trabajo	4,5,6,7,8 y 9				Moderado [79;123]	
	¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional de continuidad con el desempeño Laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017?	Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017	El compromiso organizacional de continuidad se relaciona con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017	Compromiso Normativo	Las experiencias Profesionales	10,11,12,13, 14 y 15	Optimo [124;170]
Inversión de tiempo en la organización					16,17,18 y 19	Inversión de esfuerzo en la organización	20,21,22,23,24 y 25
¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional normativo con el desempeño Laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017?	Determinar la relación del compromiso organizacional normativo con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017	El compromiso organizacional normativo se relaciona con el desempeño laboral en un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017	Compromiso Normativo	Identificación con la organización	26,27,28 y 29		lealtad a la organización
				Planificación	Planificación	1	
Responsabilidad	Responsabilidad	2					
Iniciativa	Iniciativa	3					
Oportunidad	Oportunidad	4					
Calidad del trabajo	Calidad del trabajo	5					
Confiabilidad y discreción	Confiabilidad y discreción	6					
Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales	7					
Cumplimiento de las normas	Cumplimiento de las normas	8					
Variable 2: Desempeño laboral							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Investigación básica</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>MÉTODO: Hipotético - deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: Está conformada por 50 trabajadores del centro de salud Villa San Luis, del distrito de San Juan de Miraflores, del año 2017</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra está constituida por 50 trabajadores del centro de salud Villa San Luis, del distrito de San Juan de Miraflores, del año 2017</p>	<p>Variable 1: Compromiso organizacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Hoyos Año: 2014 Monitoreo: Daniel Jose Avellaneda Velásquez Ámbito de Aplicación: Centro de salud Villa San Luis Forma de Administración: Individual</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Técnica: Observación</p> <p>Instrumento: Rúbrica</p> <p>Autor: Oficina de desarrollo de recursos humanos – Minsa Año: 2008 Monitoreo: Daniel Jose Avellaneda Velásquez</p> <p>Ámbito de Aplicación: Centro de salud Villa San Luis</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones contextos y eventos; esto detalla como son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos etc. O cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis de estudio. (Danhke, 1989) como también recolectan, evalúan datos sobre diversos conceptos u variables a investigar. En el estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide u recolecta información de cada uno de ellas y así poder describir lo que se investiga. (Hernandez,2006, p 102)</p>

**Anexo 2: Constancia emitida por la institución que acredite
la realización del estudio in situ**



"TRABAJANDO PARA TODOS LOS PERUANOS"

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Sr.

Daniel José Avellaneda Velásquez

Alumno de la Universidad César Vallejo

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

Por medio de la presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo en atención a vuestro requerimiento, nos complace manifestarle nuestra conformidad para que usted pueda realizar su investigación referida al Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de salud del Centro de Salud Villa San Luis, 2017 ; asimismo, manifiesto que se le brindarán las facilidades necesarias para el recojo de la información; así como de algún documento institucional que pueda brindarle información necesaria, esperando que los resultados a los que arribe vuestra investigación sea compartida con nuestra institución.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente



Anexo 3: Matriz de datos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	
ABAJAJ	EDAD	CL	TS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	TOTAL	DL	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL	
1	3	2	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	104.9	PROMEDIO	5.25	5.25	7.00	5.25	5.25	7.00	7.00	5.25	47.25	
2	3	3	1	3	4	5	3	4	3	4	2	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	131	PROMEDIO	3.50	5.25	5.25	3.50	5.25	3.50	5.25	5.25	36.75	
3	2	1	3	1	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	104	SUPERIOR	7.00	7.00	8.75	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	57.75	
4	4	1	4	4	4	3	1	1	5	3	1	4	5	1	1	1	2	5	4	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	4	2	4	5	5	2	2	2	87	SUPERIOR AL PROMEDIO	5.25	7.00	7.00	3.50	5.25	5.25	5.25	5.25	43.75	
5	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	146	PROMEDIO	1.75	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	7.00	29.75	
6	4	1	4	4	5	5	1	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	PROMEDIO	1.75	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	5.25	3.50	28.00
7	3	1	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	5	4	2	4	115	SUPERIOR	7.00	7.00	7.00	8.75	8.75	7.00	7.00	8.75	61.25	
8	4	1	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	2	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	147	ERIOR AL PROMEDIO	5.25	5.25	7.00	7.00	7.00	5.25	5.25	7.00	49.00		
9	3	2	2	3	2	4	3	2	3	4	2	4	4	4	2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	103	ERIOR AL PROMEDIO	7.00	7.00	7.00	8.75	8.75	7.00	8.75	7.00	61.25	
10	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42	PROMEDIO	3.50	7.00	5.25	7.00	5.25	5.25	5.25	5.25	43.75	
11	4	1	4	5	4	4	1	1	5	3	5	5	5	3	4	4	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	4	5	5	3	3	1	1	92	PROMEDIO	7.00	7.00	5.25	5.25	5.25	7.00	8.75	8.75	54.25	
12	3	1	4	1	4	4	1	1	4	3	3	5	5	3	4	4	1	4	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	4	1	4	5	5	3	1	1	90	PROMEDIO	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	1.75	7.00	5.25	31.50	
13	4	1	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	144	PROMEDIO	3.50	3.50	3.50	5.25	5.25	7.00	8.75	5.25	42.00	
14	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	146	ERIOR AL PROMEDIO	7.00	5.25	7.00	8.75	7.00	3.50	5.25	7.00	50.75	
15	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	2	1	2	3	3	1	1	1	62	ERIOR AL PROMEDIO	1.75	3.50	3.50	1.75	3.50	3.50	5.25	1.75	24.50	
16	3	1	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	5	5	4	4	5	5	4	5	127	PROMEDIO	5.25	5.25	7.00	7.00	5.25	3.50	5.25	5.25	43.75		
17	2	2	3	4	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	1	2	1	1	1	1	1	4	5	3	2	3	1	5	5	5	1	1	80	ERIOR AL PROMEDIO	3.50	3.50	3.50	5.25	5.25	3.50	3.50	5.25	33.25	
18	3	3	1	4	4	5	5	3	5	5	1	5	5	3	1	1	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	136	ERIOR AL PROMEDIO	7.00	7.00	7.00	5.25	5.25	3.50	7.00	7.00	49.00	
19	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	5	3	3	3	5	5	5	103	INFERIOR	1.75	3.50	7.00	1.75	1.75	1.75	5.25	3.50	26.25	
20	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	1	1	1	1	1	2	1	4	5	1	2	3	2	1	2	3	1	2	71	ERIOR AL PROMEDIO	3.50	3.50	5.25	5.25	5.25	5.25	7.00	3.50	38.50	
21	3	1	1	1	3	5	5	1	4	5	4	3	5	3	4	4	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	5	5	5	1	1	1	91	INFERIOR	1.75	1.75	1.75	3.50	3.50	7.00	5.25	3.50	28.00	
22	2	2	3	1	3	5	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	112	INFERIOR	3.50	3.50	3.50	1.75	3.50	1.75	1.75	3.50	22.75	
23	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	138	SUPERIOR	8.75	8.75	8.75	7.00	8.75	8.75	8.75	7.00	66.50	
24	2	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	109	ERIOR AL PROMEDIO	7.00	8.75	8.75	7.00	8.75	7.00	8.75	7.00	63.00	
25	4	1	4	4	5	5	3	1	5	5	4	5	5	2	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	113	ERIOR AL PROMEDIO	5.25	5.25	5.25	5.25	3.50	1.75	3.50	7.00	36.75	
26	3	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	139	PROMEDIO	5.25	5.25	5.25	3.50	5.25	7.00	5.25	3.50	40.25	
27	4	2	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	103	INFERIOR	3.50	3.50	3.50	3.50	5.25	3.50	7.00	1.75	31.50	

ABAJAD	EDAD	CL	TS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	TOTAL	DL	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL	
28	4	1	3	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	1	1	2	62	INFERIOR	3.50	1.75	1.75	1.75	3.50	5.25	7.00	1.75	26.25	
29	3	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	157	ERIOR AL PROM	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	56.00	
30	3	1	4	1	4	3	5	1	4	3	3	2	3	2	4	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	3	3	1	1	2	84	INFERIOR	3.50	1.75	1.75	3.50	3.50	1.75	3.50	3.50	22.75		
31	2	2	3	4	5	4	3	2	5	4	5	4	5	1	4	4	3	5	3	1	1	3	2	1	3	2	3	3	5	3	3	4	4	4	3	1	3	110	ERIOR AL PROM	3.50	3.50	3.50	5.25	5.25	3.50	5.25	5.25	35.00	
32	3	1	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	2	1	4	3	3	2	1	111	ERIOR AL PROM	3.50	3.50	3.50	3.50	5.25	3.50	5.25	3.50	31.50	
33	1	3	1	5	5	3	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	1	1	2	2	5	5	5	5	134	ERIOR AL PROM	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	8.75	7.00	7.00	57.75	
34	3	2	1	5	3	5	1	1	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	2	1	1	5	1	1	3	5	1	5	4	1	1	5	3	5	5	1	1	109	ERIOR AL PROM	5.25	3.50	3.50	3.50	5.25	1.75	3.50	3.50	29.75	
35	2	2	1	5	5	3	3	2	5	2	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	2	2	2	2	2	1	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	118	SUPERIOR	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	8.75	7.00	57.75	
36	3	1	4	2	1	4	1	2	5	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	5	4	3	4	3	108	INFERIOR	1.75	1.75	3.50	1.75	1.75	1.75	3.50	1.75	17.50	
37	2	3	2	3	2	4	1	5	3	4	3	3	3	1	4	4	3	5	3	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	4	3	5	3	1	1	90	INFERIOR	3.50	5.25	3.50	5.25	5.25	1.75	1.75	3.50	29.75	
38	3	1	3	3	4	4	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	121	PROMEDIO	5.25	5.25	5.25	5.25	7.00	7.00	7.00	7.00	49.00	
39	1	2	1	3	3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	2	1	3	1	1	1	3	4	2	2	3	3	4	3	4	1	1	88	INFERIOR	3.50	3.50	5.25	3.50	3.50	3.50	3.50	5.25	31.50	
40	3	2	3	3	3	4	3	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	4	5	5	5	3	3	105	INFERIOR	3.50	3.00	3.50	1.75	1.75	3.50	3.50	3.50	24.00	
41	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	2	5	4	4	4	3	3	4	1	3	5	5	5	5	5	5	2	2	1	135	PROMEDIO	5.25	5.25	3.50	5.25	5.25	3.50	5.25	5.25	38.50	
42	2	1	3	3	4	5	1	1	3	3	4	4	4	1	3	4	1	4	5	3	1	4	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	98	ERIOR AL PROM	7.00	8.75	8.75	8.75	8.75	3.50	5.25	7.00	57.75
43	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	5	5	2	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	154	SUPERIOR	7.00	8.75	7.00	7.00	7.00	8.75	8.75	7.00	61.25	
44	3	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	154	ERIOR AL PROM	5.25	5.25	5.25	5.25	5.25	5.25	5.25	7.00	43.75	
45	2	3	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	152	SUPERIOR	8.75	8.75	7.00	8.75	8.75	8.75	8.75	7.00	66.50	
46	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	106	PROMEDIO	3.50	5.25	5.25	3.50	5.25	7.00	7.00	7.00	43.75	
47	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	3	153	PROMEDIO	3.50	5.25	3.50	3.50	3.50	3.50	5.25	7.00	35.00	
48	2	2	2	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	2	2	4	4	4	4	3	120	ERIOR AL PROM	5.25	7.00	5.25	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	52.50	
49	3	1	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	3	3	5	5	1	5	4	1	3	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5	3	3	3	2	1	3	124	PROMEDIO	5.25	5.25	7.00	5.25	5.25	3.50	7.00	5.25	43.75	
50	3	1	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	4	4	134	INFERIOR	3.50	3.50	5.25	5.25	5.25	1.75	3.50	3.50	31.50	

Anexo 4: Instrumento

1. Instrumentos de medición de las variables

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES

La información que Ud. nos proporcione será utilizada con fines investigativos por lo que se le pide la mayor sinceridad posible, así mismo le garantizamos el anonimato y la confidencialidad de los mismos.

Agradecemos su participación.

DATOS GENERALES:

1.- Edad _____ años.

2.- Condición Laboral: Nombrado () Contratado () Terceros ()

3.- Tiempo de Servicio en el establecimiento:

De 1 A 2 años () De 2 – 5 años () De 5 a 10 años () Más de 10 años ()

A continuación tiene una serie de preguntas que permitirán medir el compromiso organizacional del establecimiento de salud. Deberá responderlas según la siguiente tabla de valores:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	A	CS	S

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	Dimensiones / ítems	N	CN	A	CS	S
I. COMPROMISO AFECTIVO						
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.					
2	En este establecimiento me siento como en familia.					
3	Siento de verdad que cualquier problema de este establecimiento, es también mi problema.					
4	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.					
5	Me sentiría culpable si dejaría mi organización ahora.					
6	Me siento de verdad emocionalmente unido(a) a este establecimiento.					
7	Realmente siento como si el problema de la organización fueran míos.					
8	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
9	Realmente estoy contento de trabajar en este establecimiento.					
10	Siento que tengo un fuerte sentido de identificación hacia este establecimiento.					
11	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las					

	alternativas disponibles					
12	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.					
13	No me siento integrado plenamente en mi organización					
14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.					
15	Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
	II. COMPROMISO CONTINUO					
16	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
17	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este establecimiento por todos los beneficios que perdería.					
18	Uno de los inconvenientes de dejar este establecimiento es que hay pocas posibilidades de encontrar otro mejor.					
19	Si continuo en este establecimiento es porque en otro no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.					
20	Sera muy difícil para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
21	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.					
22	Creo que hay pocas opciones de un lugar de trabajo mejor como para considerar el dejar este establecimiento.					
23	Si a final de año tomara la decisión de dejar este establecimiento, serían muchas las ventajas laborales que perdería.					
24	En la actualidad permanezco en este establecimiento principalmente por necesidad.					
25	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.					
	III. COMPROMISO NORMATIVO					
26	Me siento muy a gusto en esta organización.					
27	Siento que le debo mucho a esta institución.					
28	Creo que no podría dejar esta institución porque siento que tengo una obligación con las personas de aquí.					
29	Los problemas de la organización los asumo como míos.					
30	Esta organización merece mi lealtad.					
31	Realmente esta institución se merece mi lealtad.					
32	Creo que es mi deber seguir trabajando en esta institución.					
33	Me sentiría culpable si a fin de año dejara esta institución.					
34	No abandonaré mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					

Rúbrica de desempeño laboral

Periodo: Fecha de Evaluación:

Apellidos y nombres:

Cargo y nivel: Servicio en que labora:

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
1. Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos. <input type="text"/>	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. <input type="text"/>	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio. <input type="text"/>	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos. <input type="text"/>	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados. <input type="text"/>
2. Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones. <input type="text"/>	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso. <input type="text"/>	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas. <input type="text"/>	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas. <input type="text"/>	Falta en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso. <input type="text"/>
3. Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones antes los problemas de trabajo con originalidad.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros. <input type="text"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales. <input type="text"/>	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes. <input type="text"/>	Se apega a la rutina establecida, a veces logra sus objetivos. <input type="text"/>	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos. <input type="text"/>
4. Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de los fijado. <input type="text"/>	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitada. <input type="text"/>	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo. <input type="text"/>	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido. <input type="text"/>	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido. <input type="text"/>

<p>5. Calidad del trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p>	<p>Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>La calidad de trabajo realizado es sólo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Frecuentemente incurre en errores apreciables.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>
<p>6. Confiabilidad y discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guarda reserva</p>	<p>Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Indiscreto, nada confiable.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>
<p>7. Relaciones interpersonales: Califica la interrelación personal y adaptación al trabajo en equipo</p>	<p>Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>
<p>8. Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros)</p>	<p>Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Casi siempre cumple las normas de la institución</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>A veces no muestra respeto a las normas de la institución.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>	<p>No cumple con las normas.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p>

Nombre del evaluador:

Cargo y nivel del evaluador:

Firma de conformidad del evaluador y evaluado

Evaluador

Evaluado



Anexo 5: Carta de consentimiento informado

Consentimiento informado

Buenos días, soy el Bach. Daniel José avellaneda Velásquez, estudiante del IV ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, responsable del trabajo de investigación titulado: Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

La presente es para invitarle a participar del estudio, el cual tiene como objetivo Establecer la relación entre la Compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017.

Para poder participar en el estudio usted tendrá que llenar un cuestionario de manera anónima.

La información que Ud. brinde al estudio será de uso exclusivo de la investigadora y se mantendrá la debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede decidir retirarse del estudio en cualquier etapa del mismo, sin que esto afecte de alguna manera su labor en la institución.

Por participar del estudio Ud. no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir en esta importante investigación.

De antemano agradezco su participación.

Nombres y Apellidos del Participante

Fecha:.....

Firma del Participante

DNI:

Anexo 6: Formato de validación de instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO								
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	✓		✓		✓		
2	En esta organización me siento como en familia.	✓		✓		✓		
3	Siento de verdad que cualquier problema de este establecimiento es también mi problema.	✓		✓		✓		
4	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	✓		✓		✓		
5	Me sentiría culpable si dejaría mi organización ahora.	✓		✓		✓		
6	Me siento de verdad emocionalmente unido(a) a este establecimiento.	✓		✓		✓		
7	Realmente siento como si el problema de la organización fueran míos.	✓		✓		✓		
8	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		✓		✓		
9	Realmente estoy contento de trabajar en este establecimiento.	✓		✓		✓		
10	Siento que tengo un fuerte sentido de identificación hacia este establecimiento.	✓		✓		✓		
11	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización es la inseguridad que representan las alternativas disponibles	✓		✓		✓		
12	Me siento ligado emocionalmente a mi organización.	✓		✓		✓		
13	Me siento integrado plenamente en mi organización	✓		✓		✓		
14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	✓		✓		✓		
15	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO CONTINUO								
16	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		

17	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este establecimiento por todos los beneficios que perdería.	✓		✓		✓	
18	Uno de los inconvenientes de dejar este establecimiento es que hay pocas posibilidades de encontrar otro mejor.	✓		✓		✓	
19	Si continúo en este establecimiento es porque en otro no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	✓		✓		✓	
20	Sera muy difícil para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	✓		✓		✓	
21	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	✓		✓		✓	
22	Creo que hay pocas opciones de un lugar de trabajo mejor como para considerar el dejar este establecimiento.	✓		✓		✓	
23	Si a final de año tomara la decisión de dejar este establecimiento, serían muchas las ventajas laborales que perdería.	✓		✓		✓	
24	En la actualidad permanezco en este establecimiento principalmente por necesidad.	✓		✓		✓	
25	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO	Si	No	Si	No	Si	No
26	Me siento muy a gusto en esta organización.	✓		✓		✓	
27	Siento que le debo mucho a esta institución.	✓		✓		✓	
28	Creo que no podría dejar esta institución porque siento que tengo una obligación con las personas de aquí.	✓		✓		✓	
29	Los problemas de la organización los asumo como míos.	✓		✓		✓	
30	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓	
31	Realmente esta institución se merece mi lealtad.	✓		✓		✓	
32	Creo que es mi deber seguir trabajando en esta institución.	✓		✓		✓	
33	Me sentiría culpable si a fin de año dejara esta institución.	✓		✓		✓	
34	Abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karla M. chati chahua DNI: 44728282

Especialidad del validador: Maestra Gerencia en Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de 05 del 2017

MINISTERIO DE SALUD
 DSAJ-L.S.DRS SIMAVIT-GR.LS-IBL
 C.S. LEONOR BAVEDRA
 Lic. Karla M. Chati Chahua
 C.E.P. 53107

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión 1: Planificación	✓		✓		✓		
2	Dimensión 2: Responsabilidad	✓		✓		✓		
3	Dimensión 3: Iniciativa	✓		✓		✓		
4	Dimensión 4: Oportunidad	✓		✓		✓		
5	Dimensión 5: Calidad del trabajo	✓		✓		✓		
6	Dimensión 6: Confiabilidad y discreción	✓		✓		✓		
7	Dimensión 7: Relaciones interpersonales	✓		✓		✓		
8	Dimensión 8: Cumplimiento de las normas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karla chati chahua DNI: 44228252

Especialidad del validador: Maestría en Gerencia en Salud.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de 05 del 2017



Lic. Karla M. Chati Chahua

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	✓		✓		✓		
2	En esta organización me siento como en familia.	✓		✓		✓		
3	Siento de verdad que cualquier problema de este establecimiento es también mi problema.	✓		✓		✓		
4	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	✓		✓		✓		
5	Me sentiría culpable si dejaría mi organización ahora.	✓		✓		✓		
6	Me siento de verdad emocionalmente unido(a) a este establecimiento.	✓		✓		✓		
7	Realmente siento como si el problema de la organización fueran míos.	✓		✓		✓		
8	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		✓		✓		
9	Realmente estoy contento de trabajar en este establecimiento.	✓		✓		✓		
10	Siento que tengo un fuerte sentido de identificación hacia este establecimiento.	✓		✓		✓		
11	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización es la inseguridad que representan las alternativas disponibles	✓		✓		✓		
12	Me siento ligado emocionalmente a mi organización.	✓		✓		✓		
13	Me siento integrado plenamente en mi organización	✓		✓		✓		
14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	✓		✓		✓		
15	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO CONTINUO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión	✓		✓		✓		

	tanto de necesidad como de deseo.						
17	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este establecimiento por todos los beneficios que perdería.	✓		✓		✓	
18	Uno de los inconvenientes de dejar este establecimiento es que hay pocas posibilidades de encontrar otro mejor.	✓		✓		✓	
19	Si continúo en este establecimiento es porque en otro no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	✓		✓		✓	
20	Sera muy difícil para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	✓		✓		✓	
21	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	✓		✓		✓	
22	Creo que hay pocas opciones de un lugar de trabajo mejor como para considerar el dejar este establecimiento.	✓		✓		✓	
23	Si a final de año tomara la decisión de dejar este establecimiento, serían muchas las ventajas laborales que perdería.	✓		✓		✓	
24	En la actualidad permanezco en este establecimiento principalmente por necesidad.	✓		✓		✓	
25	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO	Si	No	Si	No	Si	No
26	Me siento muy a gusto en esta organización.	✓		✓		✓	
27	Siento que le debo mucho a esta institución.	✓		✓		✓	
28	Creo que no podría dejar esta institución porque siento que tengo una obligación con las personas de aquí.	✓		✓		✓	
29	Los problemas de la organización los asumo como míos.	✓		✓		✓	
30	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓	
31	Realmente esta institución se merece mi lealtad.	✓		✓		✓	
32	Creo que es mi deber seguir trabajando en esta institución.	✓		✓		✓	
33	Me sentiría culpable si a fin de año dejara esta institución.	✓		✓		✓	
34	Abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (Mg): *Alvaro Zapata Rosa Nancy* DNI: *06590715*

Especialidad del validador: *Maestría en Gestión de los Servicios de Salud*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

..... *20* de *05* del *20*

 MINISTERIO DE SALUD
DISEÑO: JUAN RAMÍREZ
AMOR REYES / EQUIPO SALVEDRA

.....
ROSA NANCY ALVARO ZAPATA
C.M.P. 28569

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión 1: Planificación	/		/		/		
2	Dimensión 2: Responsabilidad	/		/		/		
3	Dimensión 3: Iniciativa	/		/		/		
4	Dimensión 4: Oportunidad	/		/		/		
5	Dimensión 5: Calidad del trabajo	/		/		/		
6	Dimensión 6: Confiabilidad y discreción	/		/		/		
7	Dimensión 7: Relaciones interpersonales	/		/		/		
8	Dimensión 8: Cumplimiento de las normas	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alamo Zapata Rosa Nancy DNI: 06590215

Especialidad del validador: Gerencia en Gestión de la Atención de Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

24 de 25 del 2012

 MINISTERIO DE SALUD
 ANTONIO RIVERO
 ROSA NANCY ALAMO ZAPATA
 OIM 28568

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.	/		/		/		
2	En esta organización me siento como en familia.	/		/		/		
3	Siento de verdad que cualquier problema de este establecimiento es también mi problema.	/		/		/		
4	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	/		/		/		
5	Me sentiría culpable si dejaría mi organización ahora.	/		/		/		
6	Me siento de verdad emocionalmente unido(a) a este establecimiento.	/		/		/		
7	Realmente siento como si el problema de la organización fueran míos.	/		/		/		
8	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	/		/		/		
9	Realmente estoy contento de trabajar en este establecimiento.	/		/		/		
10	Siento que tengo un fuerte sentido de identificación hacia este establecimiento.	/		/		/		
11	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización es la inseguridad que representan las alternativas disponibles	/		/		/		
12	Me siento ligado emocionalmente a mi organización.	/		/		/		
13	Me siento integrado plenamente en mi organización	/		/		/		
14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	/		/		/		
15	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO CONTINUO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión	/		/		/		

	tanto de necesidad como de deseo.						
17	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este establecimiento por todos los beneficios que perdería.	/		/		/	
18	Uno de los inconvenientes de dejar este establecimiento es que hay pocas posibilidades de encontrar otro mejor.	/		/		/	
19	Si continúo en este establecimiento es porque en otro no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	/		/		/	
20	Sera muy difícil para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	/		/		/	
21	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	/		/		/	
22	Creo que hay pocas opciones de un lugar de trabajo mejor como para considerar el dejar este establecimiento.	/		/		/	
23	Si a final de año tomara la decisión de dejar este establecimiento, serían muchas las ventajas laborales que perdería.	/		/		/	
24	En la actualidad permanezco en este establecimiento principalmente por necesidad.	/		/		/	
25	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	/		/		/	
	DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO	Si	No	Si	No	Si	No
26	Me siento muy a gusto en esta organización.	/		/		/	
27	Siento que le debo mucho a esta institución.	/		/		/	
28	Creo que no podría dejar esta institución porque siento que tengo una obligación con las personas de aquí.	/		/		/	
29	Los problemas de la organización los asumo como míos.	/		/		/	
30	Esta organización merece mi lealtad.	/		/		/	
31	Realmente esta institución se merece mi lealtad.	/		/		/	
32	Creo que es mi deber seguir trabajando en esta institución.	/		/		/	
33	Me sentiría culpable si a fin de año dejara esta institución.	/		/		/	
34	Abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DANIEL ANGEL COROCHA SOTOMAYOR DNI: 08877777

Especialidad del validador: INVESTIGACION . MG. DEPENDENCIA

.....de.....del 20....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión 1: Planificación	/		/		/		
2	Dimensión 2: Responsabilidad	/		/		/		
3	Dimensión 3: Iniciativa	/		/		/		
4	Dimensión 4: Oportunidad	/		/		/		
5	Dimensión 5: Calidad del trabajo	/		/		/		
6	Dimensión 6: Confiabilidad y discreción	/		/		/		
7	Dimensión 7: Relaciones interpersonales	/		/		/		
8	Dimensión 8: Cumplimiento de las normas	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DANIEL ANGEL CORDOVA SOTOMAYOR DNI: 08837455

Especialidad del validador:..... INVESTIGACION

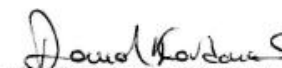
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....de.....del 20.....



Mg. Daniel A. Córdova Sotomayor
Firma del Investigador Informante.
COP. 16806



**Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un
Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017**

Daniel José Avellaneda Velásquez

**Escuela de Postgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima**

Resumen

El presente estudio titulado “Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, tuvo como objetivo establecer la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño Laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017”.

El estudio fue cuantitativo, de tipo básica, descriptivo correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, comprendida por 50 trabajadores comprendidos entre los 25 a 65 años de edad, entre hombre y mujeres del personal de un centro de salud. Para establecer dicha relación se utilizó 2 instrumentos: la escala de compromiso organizacional Meyer y Allen y la rúbrica de desempeño laboral del Ministerio de Salud.

Los resultados obtenidos indicaron que el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, la cual es positiva y débil ($r = 0,306^*$ y $p < 0,05$).

Palabras Clave: Compromiso laboral, Compromiso Organizacional, identificación, Organizacional y membresía

Abstract

The present study entitled "Organizational commitment and work performance in the staff of a health center. San Juan de Miraflores 2017, aimed to establish the relationship between organizational commitment and work performance in the staff of a health center. San Juan de Miraflores 2017".

The study was quantitative, descriptive, correlational, cross - sectional. The sample consisted of 100% of the population, comprised of 50 workers between 25 and 65 years of age, between men and women of the staff of a health center. To establish this relationship, two instruments were used: Meyer and Allen organizational commitment scale and the Ministry of Health work performance rubric.

Los resultados obtenidos indicaron que el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, la cual es positiva y débil ($r = 0,306^*$ y $p < 0,05$).

Keywords: Work commitment, Organizational Commitment, identification, Organizational and membership.

Introducción

De acuerdo con Chiavenato (1999), la cultura organizacional es un conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización.

Así también, las organizaciones al igual que las personas tienen su propia personalidad y cada organización es diferente una de la otra por esta característica en particular.

El conocimiento de la cultura en una organización es muy importante ya que ésta expresa claramente las actitudes, conductas y valores que han de tener los empleados en su área de trabajo, lo cual constituye la base del desempeño laboral. (Rivas y Samra, 2006, p.3).

A nivel internacional, la encuesta "Work Watch" de Randstad (2010) reveló que la cultura organizacional es fundamental para los empleados. De acuerdo con esta encuesta, la cultura organizacional tiene un gran impacto en la moral, la productividad y la satisfacción de los trabajadores de una compañía.

El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

En las organizaciones existen diferentes formas para evaluar el desempeño, con la finalidad de determinar si existen problemas en cuanto a la supervisión de personal, a la integración de un empleado en la misma, aprovechamiento del potencial de un empleado por su desenvolvimiento en un mejor cargo, etc.

Actualmente es común hablar de temas como calidad, eficiencia y productividad; sin embargo, estos factores no se pueden dar si no existe una cultura organizacional bien consolidada, puesto que ésta juega un rol determinante para establecer un ambiente de confianza, fidelidad y permanencia en los empleados que son la base para que una organización sea productiva y eficiente.

Por ello, este tema ha cobrado gran interés, en especial en las instituciones del estado puesto que, cumplir metas y desempeñar roles de manera adecuada son la base fundamental para que los trabajadores permanezcan en las mismas. Por ello, sin lugar a dudas el desempeño laboral va en gran medida relacionado con la cultura organizacional, porque en la manera en que los empleados desempeñan su cargo depende de la integración y del aprovechamiento del potencial por su desenvolvimiento en el mismo.

Por todo lo mencionado anteriormente surge el interés de realizar una investigación de la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud de la Microred Leonor Saavedra-Villa San Luis con el propósito de hacer a la institución más eficiente y competitiva, la cual es la meta de la gestión organizacional, así como concientizar sobre la importancia de tener

una directriz en la labor de los trabajadores de salud, evidenciada en la misión, visión y valores que caracterizan a la entidad rectora como el Ministerio de salud.

Metodología

La metodología utilizada en esta investigación es cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 56) indican que utilizan la recolección de datos para comprobar hipótesis, lo cual usa la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de conductas y demostrar teorías. Como también, es de nivel correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (Hernández, 2014, p.93). Es transversal porque su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, 2014, p.154), de diseño no experimental porque se basa en las observaciones de lo sucedido en su estado natural, sin la manipulación del investigador (Carrasco, p.71).

La población estuvo conformada por 50 trabajadores de salud, La muestra estuvo constituida por 50 trabajadores de salud y el muestreo que se usó fue no probabilístico con intención o conveniencia.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. (García, 2002, p.7) y el de desempeño laboral elaborado por la Dirección Regional de Salud Huánuco- Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas (2015), ambos instrumentos adaptados por la autora.

Resultados

El 28.0% del personal del centro de salud Villa San Luis presenta un compromiso organizacional óptimo, el 48.0% presenta una compromiso organizacional moderado y el 24.0% presenta una compromiso organizacional débil.

Los niveles de compromiso afectivo representan el 24.0% optimo, 54.0% moderado y el 22.0% débil.

Los niveles de compromiso continuo representan el 30.0% optimo, 42.0% moderado y el 28.0% débil.

Los niveles de compromiso normativo representan el 24.0% óptimo, 56.0% moderado y el 20.0% débil.

Los niveles de desempeño laboral representan 36 personas en la dimensión de planificación un nivel regular, 32 personas un desempeño laboral de responsabilidad regular, 32 personas un desempeño laboral de iniciativa regular, 28 personas un desempeño laboral de oportunidad bueno, 42 personas un desempeño laboral de calidad de trabajo bueno, 34 personas un desempeño laboral de confiabilidad y discreción regular, 34 personas un desempeño laboral de relaciones interpersonales bueno y 40 personas un desempeño laboral de cumplimiento de las normas muy bueno,

Los niveles de *compromiso organizacional* y *desempeño laboral* del personal del centro de salud Villa San Luis, donde 7 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral inferior al promedio y a su vez tienen un compromiso organizacional débil, asimismo, 9 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral promedio y a su vez tienen un compromiso organizacional moderado, finalmente, 8 trabajadores de salud presentan un desempeño laboral promedio y a su vez tienen un compromiso organizacional óptimo.

Al ser la significancia estadística $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe relación entre *compromiso organizacional* y *desempeño laboral* del personal del centro de salud Villa San Luis.

Discusión

En cuanto a la hipótesis general, existe relación significativa entre la variable compromiso organizacional y desempeño laboral según el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, ($r=0,418$, $p=0,000$)

Lo que coincide con la explicación dada por Meyer y Allen (1997) citado en Ramos (2005) menciona que lo importante para la organización es conocer los intereses del personal que las integran, y saber que el entusiasmo camina en paralelo con los intereses de la organización, la buena relación personal, resultara beneficiosa permitiendo eficiencia individual o grupal dando como resultado un servicio de alta calidad como también concretando los objetivos y logros de la empresa teniendo un éxito garantizado.

En cuanto a la hipótesis específica 1, no existe relación significativa entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017. Se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. Al ser la significancia estadística $p > 0,05$, no se rechaza la hipótesis nula, afirmando que no existe relación.

Lo que coincide con el estudio realizado por Soberantes y De la Fuente (2009), quienes encontraron que las empresas poseen personalidad y cultura propia, deben implementar un clima organizacional favorable, y así tener la seguridad de que su personal asumirá el compromiso organizacional, factor importante y fundamental dentro de cada organización, teniendo en cuenta que es una variable actitudinal donde se refleja la liga afectiva entre el empleado y su organización (p.126).

En cuanto a la hipótesis específica 2, existe una relación significativa entre el compromiso organizacional continuo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017. Se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman (0,318*). Lo que podría explicarse que a pesar de las adversidades estructurales y demográficas los trabajadores continúan comprometidos con su empleo de la mejor manera pues al no encontrar otras alternativas laborales o ser escasas para alguno de ellos ya sea por su edad o inversión tanto en tiempo como económico en transporte o tiempo de servicio en la institución siguen desempeñándose de la mejor manera posible. Lo cual coincide lo dicho por Rodríguez (2005). Siendo probable hallar una conciencia del trabajador relacionado al esfuerzo y sacrificio, lo cual se perdería en caso de dejar la organización, haciendo referencia a los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurriría al retirarse, o las escasas posibilidades de hallar otro trabajo. (p.49)

En cuanto a la hipótesis específica 3, existe una relación significativa entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017. Se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. A través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0,368**) se puede observar que existe una correlación positiva y débil según Abaira. V,

Pérez de Vargas A, con una significancia estadística $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral, las capacitaciones en el sector público área de salud es limitado y costoso, sin embargo existe un grupo de trabajadores que lo hacen de manera independiente con la finalidad de estar más comprometidos con su empleo y desempeñarse laboralmente de la mejor manera sin importar los obstáculos ni las deficiencias que existen hoy en día, lo cual es fácil de encontrar.

El resultado es semejante al estudio realizado por Pérez (2013) en México en el cual, demostró relación positiva significativa entre compromiso normativo y el desempeño laboral, debido al personal médicos que presentaron un bajo compromiso organizacional normativo y desempeño laboral lo que se debió a las carencias de aprendizaje.

Conclusiones

Primera. El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, la cual es positiva y débil ($r = 0,306^*$ y $p < 0,05$).

Segunda. El compromiso organizacional afectivo no se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017. ($p > 0,05$).

Tercera. El compromiso organizacional continuo se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, la cual es positiva y débil ($r = 0,318^*$ y $p < 0,05$).

Cuarta. El compromiso organizacional normativo se relaciona con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, la cual es positiva y débil ($r = 0,368^*$ y $p < 0,05$).

Referencias

Altamirano y Verástegui (2015). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud del centro materno infantil villa maría del triunfo-año 2014*. (Tesis para optar el grado académico de

- magister en gestión de los servicios de salud). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.
- Carpio (2015). *Compromiso organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de una editorial publica-sector salud 2015*. (Tesis para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de salud). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.
- Cruz (2014). *Motivación y compromiso organizacional del personal en la subgerencia de deportes y recreación de la municipalidad metropolitana de lima año 2013*. (Tesis para optar el grado de: magister en gestión pública). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.
- Hoyos (2014). *Compromiso organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas estatales de nivel secundario del distrito de huacho 2014* (Tesis para optar el grado académico de administración de la educación). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.
- Quintero, Africano y Faria. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Revista NEGOTIUM/ ciencias gerenciales*. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/30/art8.pdf>
- Reyes Córdoba, M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotos*. (Tesis de maestría inédita). Universidad Rafael Landívar, Asunción, G.
- Rivera (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con las variables demográficas* (Tesis para optar el título de: magister en educación con mención en gestión de la educación, que presenta el licenciado). Escuela de graduados, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Ruiz de Alba (2013) El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de estudios empresariales segunda época número 1*. Recuperado de <http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847/808>
- Soriano, Flores y Rodríguez (2011) *El impacto de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la institución financiera Bac Honduras, agencia*

torres bac. (Artículo de estudio) Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán., Tegucigalpa, H.

Soberantes y De la Fuente (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. Revista internacional. La nueva gestión organizacional/Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf

Torres (2016). *Cultura y compromiso organizacional en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Urbano en el año 2015.* (Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.

Venero y Wieland (2014). *Percepción del personal de salud en línea de la gerencia de operaciones de salud de salud sobre el compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral lima 2013* (Tesis para optar el grado profesional de: magister en gestión pública). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.