



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un
Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Bchr. Siancas Tao, Norío Salvador

ASESORA:

Mgr. Ruiz Quilcat, Cristina Lizbet

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud

LIMA – PERÚ

2019

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Siancas Tao, Norio Salvador, cuyo título es: "Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.

Lima, San Juan de Lurigancho 18 de enero del 2019.



 Dr. Valdez Asto, José Luis
 PRESIDENTE



 Mgtr. Noemi Julca Vera
 SECRETARIA



 Mgtr. Rutz Guilcat, Cristina Lizbet
 VOCAL



Elabora	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del IGC	 Al Paco	 Viceministerio de Investigación
---------	---	--------	--	--	--

Dedicatoria

A mi hijito Takeshi, listo, valeroso y precioso, un angelito que entro en mi mundo y lo cambio para bien, porque es mi gran motivo y porque todo mi cariño, dedicación y cada uno de los pasos que doy es por él.

Agradecimiento

Agradezco profundamente a Miriam Yorita Doshi, quien me supo brindar su ayuda y comprensión.

A mi mamá y hermanos que me apoyaron en todo y me animaron a continuar hasta el final.

Declaratoria de autoría

Yo, Siancas Tao, Norio Salvador, alumno de la Escuela de Posgrado Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Este, identificado con D.N.I. N° 40277973; declaro que la tesis titulada "Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018", presentado en 148 páginas para el logro del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He referido todas las fuentes usadas en la presente investigación, reconociendo de manera correcta las citas textuales o de paráfrasis procedente de otras fuentes, de acuerdo con los reglamentos de preparación de estudios académicos.
- No usé ninguna otra fuente diferente de aquellas expresamente indicadas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido anteriormente presentado íntegro ni parcial para alcanzar otro grado académico o título.
- Tengo conocimiento de que mi estudio puede ser examinado de manera electrónica para buscar posibles plagios.
- De hallar uso de material del intelecto de extraños sin la oportuna observación de su fuente o creador, me supedito a las penalidades que determina el proceso de disciplina.

Lima, 18 de enero del 2019



Siancas Tao, Norio Salvador

D.N.I. N° 40277973

Presentación

Respetables integrantes del grupo evaluador:

En ejecución del estatuto de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, muestro ante ustedes este trabajo de título “Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018”, con el fin de definir el vínculo que existe entre el Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018, y de esta manera proponer puntos que se puedan mejorar en cuanto se refiere a forma de atender y así incrementar el prestigio del centro de salud frente a los futuros pacientes, resultando esto de beneficio mutuo.

Cumpliendo el estatuto de grados y títulos de la UCV para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

El autor

Índice de contenido	Página
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	36
II. MÉTODO	37
2.1. Diseño de investigación	38
2.2. Variables y operacionalización	40
2.3. Población, muestreo y muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	50

III. RESULTADOS	52
3.1. Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos	53
3.2. Análisis descriptivo de los resultados	56
3.3. Tablas Cruzadas	64
3.4. Prueba de Normalidad	68
3.5. Análisis Inferencial	69
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	78
VII. REFERENCIAS	82
VIII. ANEXOS	86
Anexo 1. Fotos del trabajo de campo en el Centro de Salud Jaime Zubieta.	87
Anexo 2. Constancia del Comité de Ética Institucional del Hospital SJL.	88
Anexo 3. Carta de presentación de la UCV a la DIRIS LIMA CENTRO.	89
Anexo 4. Constancia de autorización de inicio y termino de proyecto de investigación otorgado por la DIRIS LIMA CENTRO.	90
Anexo 5. Carta de presentación de la UCV al Centro de Salud Jaime Zubieta.	91
Anexo 6. Formulario de Consentimiento Informado.	92
Anexo 7. Ficha técnica del instrumento para medir el compromiso del trabajador.	94
Anexo 8. Instrumento para medir compromiso del trabajador.	95
Anexo 9. Ficha técnica del instrumento para medir la eficiencia laboral.	96
Anexo 10. Instrumento para medir la eficiencia laboral.	97
Anexo 11. Matriz de consistencia.	98
Anexo 12. Validación de instrumentos.	100
Anexo 13. Base de datos de la investigación.	122
Anexo 14. Turnitin.	125
Anexo 15. Acta de aprobación de originalidad de tesis.	126
Anexo 16. Autorización de publicación de tesis en Repositorio Institucional UCV.	127
Anexo 17. Autorización de la versión final del trabajo de investigación.	128
Anexo 18. Artículo Científico.	129

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Variable 1: Compromiso del Trabajador	41
Tabla 2. Operacionalización de la Variable 2: Eficiencia Laboral	42
Tabla 3. Estructura del cuestionario sobre Compromiso del trabajador	48
Tabla 4. Estructura del cuestionario sobre la eficiencia laboral	49
Tabla 5. Validación por juicio de expertos	53
Tabla 6. Estadísticas de confiabilidad de la V1: Compromiso del trabajador	54
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad de la V2: La eficiencia laboral	55
Tabla 8. Escalas y baremos de la variable compromiso del trabajador.	55
Tabla 9. Escalas y baremos de la variable la eficiencia laboral.	55
Tabla 10. Niveles de la variable Compromiso del trabajador.	56
Tabla 11. Niveles de la dimensión vigor.	57
Tabla 12. Niveles de la dimensión dedicación.	58
Tabla 13. Niveles de la dimensión absorción.	59
Tabla 14. Niveles de la variable la eficiencia laboral.	60
Tabla 15. Niveles de la dimensión trabajo en equipo.	61
Tabla 16. Niveles de la dimensión satisfacción laboral.	62
Tabla 17. Niveles de la dimensión motivación.	63
Tabla 18. Niveles de la variable compromiso del trabajador y la eficiencia laboral.	64
Tabla 19. Niveles de la dimensión vigor y la eficiencia laboral.	65
Tabla 20. Niveles de la dimensión dedicación y la eficiencia laboral.	66
Tabla 21. Niveles de la dimensión absorción y la eficiencia laboral.	67
Tabla 22. Prueba de normalidad.	68
Tabla 23. Correlación entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.	69
Tabla 24. Correlación entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.	70
Tabla 25. Correlación entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.	71
Tabla 26. Correlación entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.	72

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Diagrama del diseño correlacional	39
Gráfico 2. Niveles de la variable Compromiso del trabajador.	56
Gráfico 3. Niveles de la dimensión vigor.	57
Gráfico 4. Niveles de la dimensión dedicación.	58
Gráfico 5. Niveles de la dimensión absorción	59
Gráfico 6. Niveles de la variable la eficiencia laboral.	60
Gráfico 7. Niveles de la dimensión trabajo en equipo.	61
Gráfico 8. Niveles de la dimensión satisfacción laboral.	62
Gráfico 9. Niveles de la dimensión motivación.	63
Gráfico 10. Niveles de la variable compromiso del trabajador y la eficiencia laboral.	64
Gráfico 11. Niveles la dimensión vigor y la eficiencia laboral.	65
Gráfico 12. Niveles de la dimensión dedicación y la eficiencia laboral.	66
Gráfico 13. Niveles de la dimensión absorción y la eficiencia laboral	67

Resumen

El trabajo que titula: “Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018”, tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. La investigación fue de tipo descriptiva de corte transversal, observacional y correlacional; asimismo se realizó con una muestra no probabilística por conveniencia constituida por (n=90) trabajadores asistenciales y administrativos de ambos sexos que laboran en cada área y en ambos turnos de la institución. En cuanto a la técnica para el recojo de datos se usó dos instrumentos validados y altamente confiables: la Encuesta Utrecht de escala de compromiso con el trabajo de Schaufeli et al. (2002) de 17 ítems y el cuestionario para medir la eficiencia laboral de Fierro (2015) de 20 ítems; dichos cuestionarios se validaron valiéndose en un juicio de expertos, los cuales dieron un dictamen propicio, señalando que existe eficiencia y aplicabilidad; por otro lado, la confiabilidad se comprobó usando el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach, que arrojó como resultado $= 0.918$ en el primer instrumento y $= 0.931$ en el segundo, señalando que ambos obtuvieron una buena confiabilidad y coherencia interna.

La prueba estadística que se requirió fue la de Kolmogorov–Smirnov, resultando que no existe distribución normal de los datos ($p < 0.05$), por tanto no se acepta la H_0 , motivo por el cual se requirió una estadística no paramétrica: prueba de correlación de Spearman, arrojando un valor de $= 0.757$. Este resultado demuestra que existe una relación significativa entre compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018, interpretándose como alta relación positiva entre ambas variables, es decir a mayor compromiso del trabajador mayor será la eficiencia laboral. También evidencia que los trabajadores del citado Centro de Salud presentan compromiso del trabajador entre un nivel bajo 37.8% y nivel medio 62.2% y que la eficiencia laboral está entre un nivel inadecuado 31.1%, nivel regular 58.9% y un nivel adecuado 10%. Llegando a la conclusión siguientes: con respecto a la hipótesis general existe relación significativa entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Palabras clave: Compromiso del trabajador, eficiencia laboral, satisfacción laboral y desgaste profesional.

Abstract

The work entitled "Commitment of the worker and work efficiency in a Health Center, San Juan of Lurigancho, 2018", aimed to identify the relationship that exists between the commitment of the worker and the efficiency of work in a Health Center, San Juan of Lurigancho, 2018. The investigation was of descriptive type of cross-section, observational and correlational; It was also carried out with a non-probabilistic convenience sample constituted by (n = 90) care and administrative workers of both sexes who work in each area and in both shifts of the institution. Regarding the technique for data collection, two validated and highly reliable instruments were used: the Utrecht Survey of commitment scale with the work of Schaufeli et al. (2002) of 17 items and the questionnaire to measure labor efficiency in Fierro (2015) of 20 items; These questionnaires were validated using an expert judgment, which gave a favorable opinion, indicating that there is efficiency and applicability; On the other hand, the reliability was checked using the coefficient of internal consistency Alpha of Cronbach, which resulted in $\alpha = 0.918$ in the first instrument and $\alpha = 0.931$ in the second, indicating that both obtained good internal consistency and reliability.

The statistical test that was required was that of Kolmogorov-Smirnov, resulting in no normal distribution of the data ($p < 0.05$), therefore H_0 is not accepted, which is why a non-parametric statistic was required: correlation test of Spearman, yielding a value of $r = 0.757$. This result shows that there is a significant relationship between worker commitment and work efficiency in a Health Center, San Juan of Lurigancho, 2018, interpreted as a high positive relationship between the two variables, ie greater commitment of the worker will be higher labor efficiency. It also shows that the workers of the aforementioned Health Center have a worker's commitment between a low level of 37.8% and an average level of 62.2% and that the work efficiency is between an inadequate level 31.1%, regular level 58.9% and an adequate level 10%. The following conclusion: with respect to the general hypothesis, there is a significant relationship between worker's Commitment and work efficiency in a Health Center, San Juan of Lurigancho, 2018.

Keywords: Worker commitment, labor efficiency, work satisfaction and professional wear.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En nuestros días, el sector salud es tema de preocupación para todos; no podemos negar que en alguna ocasión nos ha ocurrido algún evento, malestar o accidente que requiera de cierta atención por parte de algún profesional de la salud, es por ello que los pacientes son el factor más importante y el motivo por el cual los trabajadores de la salud deben tener un sentido de la responsabilidad y compromiso hacia ellos, además que con esta contribución ayudan a incrementar el éxito de su centro de labores, y esto se evidenciara en el agrado de los usuarios. Un trabajador que este comprometido con su labor demostrará un conjunto de actitudes, las cuales constituyen el punto clave de la salud no solo de los pacientes sino también de su institución ya sea esta un puesto de salud, centro de salud, hospital, clínica, entre otras; pero no siempre se está obteniendo resultados satisfactorios en calidad de atención y satisfacción usuaria y esto lo vemos plasmado en las distintas instituciones que pertenecen a nuestro sector salud. Y es que son muchos los factores que influyen para que esta situación sea un foco de preocupación nacional, siendo una de ellos el compromiso del trabajador en el desempeño de sus labores, lo cual en muchas ocasiones no satisface las necesidades de la institución ni de los pacientes.

Existen otros factores que también están involucrados como son: el desinterés que demuestra el personal de salud, la presión económica que puedan tener, la falta de recursos entre otros problemas personales; por este motivo se ve imprescindible la elaboración de un estudio que vislumbre el compromiso y la eficiencia laboral que presenta el trabajador y de esta manera obtener resultados en el rendimiento que satisfagan y a la vez beneficien al final tanto a la institución, al trabajador y por supuesto a los pacientes, siendo esto un aporte a la ciencia y a la sociedad ya que formamos parte del sistema de salud y de gestión para conseguir resultados óptimos con un profesional capacitado en el ámbito laboral.

Son muchas las estrategias en salud que plantea el trabajador para un exitoso resultado, innovando con múltiples herramientas las cuales son ejecutadas en el transcurso del desempeño de su trabajo. Actualmente no contamos con estudios similares en nuestro distrito por lo que se ve de gran utilidad la realización del presente estudio (Arroyo, Velásquez, Céspedes, Malo, Pedroza, Saco, Zamora, 2015).

1.2. Trabajos previos

En esta investigación se presenta de forma simplificada trabajos hechos previamente en donde se hayan tomado como variables de investigación: Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral, ya sea en el entorno Internacional así como en el Nacional.

Antecedentes Internacionales.

Sánchez (2017) realizó un estudio de maestría titulado: La comunicación interna y su vinculación con la eficiencia laboral del personal de consulta externa del hospital general docente Ambato. La investigación estuvo basada en las teorías de Medina (2012) respecto a la comunicación institucional externa e interna hospitalaria sustentada en su libro “El valor estratégico de la comunicación interna hospitalaria”. El objetivo general de este estudio fue evaluar el vínculo entre comunicación interna con la eficiencia laboral de los empleados de consulta externa del Hospital General Ambato, Ecuador; el estudio fue cuali-cuantitativo, descriptivo y correlacional. utilizando la modalidad de investigación de campo a través de la técnica de la encuesta por medio del Test de Factores Psicosociales compuesto por 30 preguntas contestadas por las 96 personas que laboran en el Área de Consulta Externa quienes conformaron parte de su muestra. Los resultados permiten concluir que los elementos que perjudican la comunicación interna en el personal son el deficiente uso de medios de comunicación, desconocimiento de perfiles de cargos según niveles jerárquicos, descontrolados flujos de comunicación informal y escasa comunicación interna de la planificación institucional lo cual bloquea la eficiencia laboral. El nivel de eficiencia laboral es inadecuado debido a la imposibilidad de que el colaborador ejerza autonomía sobre el ritmo de trabajo ya que no pueden realizar pausas en su puesto de trabajo por el proceso continuo y permanente de atención al usuario que muchas veces sobrepasa la jornada laboral y el sobretiempo no es reconocido económicamente, generando ambientes de trabajo estresante que afectan el rendimiento grupal e individual. Propuso la implementación de estrategias de comunicación interna basadas en endomarketing para elevar la eficiencia laboral del personal con el propósito de apoyar el logro de las metas institucionales.

Nigenda, Alcalde, González, Serván, García, Lozano, (2016) presentaron su investigación titulada: Eficiencia de los recursos humanos en salud: una aproximación a su

análisis en México. La investigación estuvo basada en las teorías propuestas por el Instituto Nacional de Salud Pública de México (CI 1338, No. 1725) en su estudio “Brechas en la disponibilidad de recursos humanos para la salud en el primer nivel de atención”. El objetivo del presente estudio fue observar indicativos de la eficiencia laboral de los (RH) de la oficina de Salud de México; usando tres dimensiones: derroche de fuerza laboral, asignación de RH entre las diversas atenciones y por último el rendimiento. La presente investigación uso una cedula de recolección a una muestra de 1663 trabajadores en el año 2008, y 1598 trabajadores en el año 2012. El resultado fue que la muestra analizada se singulariza por exhibir unos niveles altos de desocupación y de subempleo de RH, configuración alejada de las sugerencias universales y niveles de rendimiento diversos entre estados. Concluyeron que se tenía que realizar un diseño e implementación de un plan de RH de acuerdo a las obligaciones y requerimientos que exige la población y que contemple medidas que regulen su formación, distribución optima del régimen de salud y la creación de alicientes en el cumplimiento de sus funciones, la ineficiencia de médicos y odontólogos tiene similitud, los indicadores de eficiencia son importantes en planificación de los RH del sistema de salud.

Cuesta (2016) en la Habana Cuba realizó un estudio denominado: Compromiso y gestión humana en la empresa. La investigación estuvo basada en las teorías de Michael Beer y colaboradores (1985) en el modelo de “Gestión de Recursos Humanos (GRH)” desarrollado por del Harvard Business School y sustentado en el libro “Human resource management. A general manager’s perspective. Text and Cases”. La meta del trabajo realizado fue medir el sentido de compromiso en la empresa, para incluirlo en la GH. Las herramientas empleadas para medir la muestra de 56 empleados fueron la correlación estadística, la encuesta y la modelación matemática. Llegando a la conclusión que los resultados que se obtuvieron fueron patrones matemáticos para tratar el empleo de instrumentos con base teórica referente al constructo afectado, de igual forma su aprobación para las particularidades sociales y culturales en dichos trabajadores de las industrias de Cuba y su inclusión en el concepto de la actividad de GH así como su proyecto e inspección de administración fundamental.

Pérez (2015) desarrolló una tesis doctoral titulada: El efecto del compromiso del equipo directivo sobre el comportamiento de los mandos medios en la consecución de resultados. La investigación estuvo basada en las teorías de Hambrick, Humphrey and Gupta (2014) sustentado en su estudio “Structural Interdependence Within Top Management Teams: A Key Moderator Of Upper Echelons Predictions”. Fue un trabajo cuantitativo y longitudinal en el área Sanitaria Pública de Valencia, España. Su objetivo fue: el conocimiento del complejo fenómeno del compromiso de los altos cargos en dichos departamentos, uso para recoger sus datos una ficha en una muestra de 684 altos directivos y 3171 mandos medios, durante los años 2008 al 2011. Concluye que el compromiso es un predictor potente de los resultados organizativos, resultando que existe relevancia de las variables que relacionan el comportamientos de los altos directivos y el resultado organizativo; también analizó el complejo fenómeno del compromiso directivo según estudio de las variable y como precedente de resultados organizativos, ratificando que la participación de los mandos medios es esencial en los resultados, demostró una secuela de duplicidad, entre los directivos y el mando medio, lo que conlleva a imitar el compromiso que demuestra la alta dirección por parte del mando medio.

Montoya (2015) en la ciudad de Barcelona, España, presentó su investigación doctoral titulada: Gestión de la Innovación: efectos del clima de innovación de las empresas en el desempeño y compromiso de los trabajadores. La investigación estuvo basada en las teorías de Baer y Frese (2003) sobre el clima adecuado en las empresas, sustentado en su estudio “Medida de clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica”. Fue un trabajo cuantitativo y longitudinal en el área Sanitaria Pública de Valencia, España, propuso aprobar y validar un patrón que establezca si: empoderamiento y reconocimiento de los empleados con las brigadas, interviene en un ambiente de innovación en las empresas y si este suscita un elevado rendimiento y compromiso organizativo. Se usó en la recolección de datos una base de datos de algunas instituciones y la encuesta a una n=103 informantes de negocios peruanos. Se concluyó que el empoderamiento de los empleados facilita un ambiente de innovación y que este contribuye en el rendimiento y deber organizativo de los mismos.

García, Carreón, Hernández y Morales (2014) presentaron en Guanajuato, México una investigación titulada: *Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública*. La investigación estuvo basada en las teorías sobre compromiso laboral de Castro (2006) sustentado en su estudio “Teorías implícitas del liderazgo, contexto y capacidad de conducción”. El objetivo fue indagar la fiabilidad y aprobación de una herramienta que determine el compromiso laboral en el ámbito sanitario. El estudio fue transversal, exploratorio y correlacional, el instrumento fue la encuesta a una muestra no probabilística de 125 trabajadores de salud. Resultando: el compromiso del personal tiene relación con el convenio de desarrollo en pareja ($r = 0.901$), al tiempo que se logran los objetivos de la institución esto incide en los objetivos en parejas. Por lo tanto, la mecánica interpersonal está relacionada con otras mecánicas colaborativas que son relativas al ámbito de tareas y de relaciones, se estableció la normalidad, fiabilidad y validez del instrumento que midió el compromiso laboral que tiene un enlace adecuado con el compromiso laboral.

Torres (2014) en Ambato, Ecuador presentó su trabajo de grado titulado: *Evaluación del desempeño y su impacto en la eficiencia de los trabajadores del Departamento de Servicios Laborales de la empresa Plasticaucho Industrial*. La investigación estuvo basada en las teorías de Rodríguez (2013) sustentado en su estudio “La evaluación de desempeño del Personal y su incidencia en el Mejoramiento continuo en la fábrica Ram Jeans de la ciudad de Pelileo”. Su objetivo fue determinar cómo la productividad en las pruebas de cumplimiento recae en la eficiencia laboral de los que trabajan en la empresa Plasticaucho Industrial. Este trabajo fue de tipo exploratorio, descriptivo y de correlación, el cuestionario fue su instrumento de recolección de la información en una muestra de 35 directivos, concluyendo que la eficiencia actualmente no satisface las perspectivas de la empresa, por no contribuir a que las demás áreas puedan lograr sus metas; las actuaciones en la organización aun precisan definir las mejor; se requiere un nuevo plan para evaluar el desempeño y motivar al personal, es decir trabajar con gente potencial y desarrollar a los menos efectivo; El ambiente de trabajo no es adecuado para impulsar las variadas labores que se tienen día a día.

Antecedentes Nacionales.

Acuña y Ventura (2016) desarrollaron una tesis de grado titulada: Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la empresa “cerámicos Lambayeque”-Lambayeque 2015. La investigación estuvo basada en las teorías de Meyer y Allen (1997) sustentado en su libro “Escala de Compromiso Organizacional”. Su objetivo fue elaborar una proposición para mejorar el compromiso de los empleados para con su trabajo. Usaros tres dimensiones: compromiso de continuación, afectivo y normativo. Su estudio fue de tipo descriptivo mixto. Utilizaron la encuesta para medir el compromiso organizacional a una muestra de 130 empleados y las conclusiones fueron teniendo en cuenta lo que respondieron. Se concluyó que un gran número de empleados de “CERÁMICOS LAMBAYEQUE” se encuentran dentro del compromiso de continuación, algunos se encuentran en el compromiso normativo y la minoría está dentro del compromiso afectivo.

Palacios y Sánchez (2016) presentaron su investigación de grado titulada: Programa de gestión del conocimiento en la optimización de la eficiencia laboral de SANNA – 2014. La investigación estuvo basada en las teorías de Valhondo (2010) sustentado en su libro “Gestión del Conocimiento: Del mito a la realidad”. Su objetivo fue determinar qué tan efectivo es un proyecto de administración del entendimiento para incrementar la eficiencia laboral en los trabajadores, el diseño fue explicativo y descriptivo de tipo pre experimental, utilizaron un cuestionario en $n = 83$ empleados de diferentes áreas y ambos sexos. La evaluación con respecto a eficiencia laboral, reflejó un desarrollo profesional como organizacional. El modo estadístico utilizado fue la prueba de Wilcoxon, se realizó la evaluación de normalidad (antes y después de usar el cuestionario) arrojó que el grado de significancia (sig.) fue menos de 0.05 y por eso el estudio se consideró no paramétrico, aceptando la hipótesis alterna y se rechazó la nula, señalando que el programa de gestión del conocimiento si cumplirá con el cometido para lo cual fue echo que es el de mejorar la eficiencia laboral en la clínica SANNA.

Fierro (2015) realizó su tesis de grado titulada: Roles gerenciales del personal directivo y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huancavelica-año 2012. La investigación estuvo basada en las teorías de Chiavenato (1994) sustentado en su libro "La Administración de Recursos Humanos". Su objetivo fue

examinar el vínculo del rol gerencial del trabajador de la directiva y la eficiencia laboral del trabajador que cumple funciones administrativas en el Municipio de la Provincia de Huancavelica, usando para ello una encuesta a 32 trabajadores de dicha Municipalidad. El resultado fue que los roles gerenciales son intermedios referente a los trabajadores del Municipio (65.6%). Concluyó que los roles gerenciales de los directivos tienen un vínculo concreto y valioso con la eficiencia laboral de los administrativos en el mencionado Municipio. La comprobación del test de Chi Cuadrado fue $\chi^2 (g/6) = 13.90$, la misma que tiene afiliado la probabilidad $P = 0,5$. En esta investigación también estableció que la magnitud del vínculo obtenido es 66% y estandariza un vínculo alto entre las variables objeto de la misma.

Huayllani y Taype (2015) desarrollaron una tesis de grado titulada: Políticas de incentivos y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La investigación estuvo basada en las teorías de Dessler (1993) sustentado en su libro "Administración de Recursos Humanos". El fin de este estudio fue determinar si los incentivos guardan mínima correlación con la eficiencia en los administrativos del municipio en el distrito de Ascensión, Huancavelica. El trabajo fue no experimental, aplicado y transversal y; uso la encuesta a una muestra de 51 administrativos de dicha municipalidad, los resultados demuestran una relación en política de incentivos y eficiencia laboral de los administrativos, con las decisiones y con la labor en grupo en el municipio.

Vega (2013) realizó su tesis de grado titulada: Clima organizacional y el compromiso de los trabajadores del área de almacenes de una organización logística. Lima, Perú – 2013. La investigación estuvo basada en las Teoría del Compromiso de Allen y Meyer (1997) sustentado en su libro "Escala de Compromiso Organizacional". La meta fue reconocer el vínculo que se da con respecto al ambiente organizacional y compromiso del trabajador que labora en una empresa logística en Lima. Realizo una investigación cuantitativa de diseño transversal y no experimental. Utilizó el cuestionario con una modalidad de soluciones según la escala de Likert a $n = 69$ trabajadores. Sus resultados concluyeron que el vínculo del ambiente organizacional y el compromiso si se da. El 55% señalo que se encuentran inmersos dentro de un entorno de ocupación que origina y promueve el crecimiento de las funciones del que labora; pero un 42% dijo no existir un clima organizacional óptimo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

“Estas hipótesis presentan los acontecimientos no sólo explicándolos, sino también dotándolos de moldes conceptuales, y teniendo en cuenta estos términos puede aclararse y vaticinarse, al menos en un inicio, los acontecimientos que se dan en una clase”. (Bunge, 1978, p.37)

A continuación se mencionan ciertos conceptos que se deben tener en cuenta al indagar sobre la relación que pueda existir entre compromiso del trabajador y la eficiencia laboral, dos variables que son el motivo del presente estudio de investigación y que del resultado se obtendrán mejoras para la comunidad en el ámbito de salud.

Compromiso del trabajador.

El compromiso del empleado se encuentra marcado por una gran diferencia que existe entre: tener que hacer lo que se debe hacer y querer hacer lo que se debe hacer, cuando el empleado hace las cosas porque quiere hacerlas es muy distinto que las haga porque tiene que hacerlas, y esto sucede cuando en una persona o grupo de personas manifiesta un vínculo emocional, que le lleva a reconocerse como parte integrante de la institución donde labora. “Este compromiso laboral por lo tanto se reconoce como la relación de fidelidad por el que el empleado anhela continuar, y esto es gracias a su motivación implícita”. (Fandos, M., 2017, pp.74-78)

El compromiso es una postura que se manifiesta como la unión psicológica del trabajador con la organización donde trabaja, que consigue la improbabilidad que este se aleje de la organización. Esta unión se logra mediante tres compromisos: afectivo (deseo), de continuidad (necesidad) y el normativo (moral). (Meyer & Allen, 1991)

Vigor.

El *vigor* se atribuye al cuerpo, al espíritu, o a su expresión y manifestaciones, pero no se le atribuye a las máquinas o a lo inorgánico. Cuando hablamos de la palabra vigor nos referimos al de un hombre, de un acto humano, de una manifestación artística, etc. Por consiguiente una máquina desarrolla fuerza o energía, pero no vigor. (Pérez y Merino, 2010)

Dedicación.

Es el hecho y el producto de ofrecer, usar, conducir algo a alguien; señalar o consagrar un sitio a un culto. Suele emplearse este término respecto al tiempo y al esfuerzo que un individuo o el grupo consagran a una actividad y en el ámbito laboral, se habla de dedicación plena al hecho de que un trabajador emplee todo su tiempo utilizable a un trabajo. (Pérez y Merino, 2010)

Absorción.

Se determina cuando el empleado manifiesta o se encuentra en un completo estado de concentración, enfrascamiento y alegría en su trabajo, venciendo obstáculos sin percatarse del paso del tiempo. La frase que caracteriza a esta palabra en el ámbito laboral es: cuando me encuentro laborando, pierdo la noción de lo que alrededor mío pasa. (Cuesta, 2016)

Eficiencia laboral.

Se fundamenta en medir los esfuerzos que se necesitan para lograr las metas que se desean. Hay que considerar que el costo, tiempo y manejo apropiado de elementos tanto materiales como humanos para satisfacer la calidad planteada, son elementos constitutivos a la eficiencia. (Ramírez, Viteri, García y Carrión, 2015). Es la concordancia que se da entre insumos y producción, si se logra obtener mayor producción de igual número de insumos, se habrá logrado acrecentar la eficiencia, de igual forma cuando se consigue igual producción con menor número de materiales, también se acrecienta la eficiencia. En innumerables ocasiones los altos directivos tienen que lidiar con recursos que son insuficientes (personas, dinero, herramientas y equipo) por ello es que se responsabilizan por el uso eficaz de estos recursos. En reiteradas ocasiones la eficiencia es calificada como realizar bien las cosas. (Robbins, Stephen P, Coulter M., 2009)

Características.

- La eficiencia pretende usar la forma, maneras y técnicas mejor apropiadas y oportunamente previstas y estructuradas para garantizar un excelente uso de los insumos con que se dispone.
- La eficiencia se responsabiliza más por los medios que por los fines.

- La eficiencia, consigue ser medida por el número de bienes que se emplea en elaborar una utilidad.
- La eficiencia incrementa a la vez que disminuye el precio de los recursos utilizados. Se vincula con el uso de los bienes para conseguir un objetivo.

Trabajo en Equipo.

Fundamentalmente, toda empresa está formada mediante un grupo de individuos, quienes laboran con la finalidad de alcanzar una meta antes planificada. De esta manera, aparece aquí la pauta para que esto se culmine satisfactoriamente: “el trabajo en equipo”.

Y esto no quiere decir únicamente “trabajar juntos”, significa más que eso, es toda una doctrina de organización, es una manera de pensamiento distinto, un sendero o ruta ganadora para lograr de manera fehaciente que el personal que labora dentro de una empresa se comprometa sin lugar a dudas con los objetivos de la empresa tiene fijado”. (Martínez, 2003, p.58)

Existen muchos conceptos, pero hay que resaltar que sin tener en cuenta cuál sea la interpretación justa, existe desigualdad entre trabajo en equipo y equipo de trabajo, el primero se relaciona con técnicas, habilidades y capacidades que emplea un conjunto establecido de individuos para concretar una meta propuesta; el segundo, implica una agrupación de personas con destrezas y tareas a cumplir para llegar a la meta final. Trabajo en equipo, es el conjunto de trabajadores que se organizan y tienen perfectamente esclarecidas cuáles son sus obligaciones y responsabilidades, con un líder al frente, quien los guiará por medio de algunas normas y orientará su empeño para que se comprometan en un mismo sentido. (Fierro, Z., 2015)

Satisfacción laboral.

Se puede determinar de un modo muy genérico: como la actitud habitual del empleado para con las distintas función que realiza en el marco de sus labores, las cuales son más que ocupaciones o acciones que se ejecutan, puesto que también se les va a solicitar que tengan una intercomunicación con los compañeros y con los altos directivos, acatar no solo los reglamentos de la organización sino también sus políticas, satisfacer los estándares de función, perdurar en su área teniendo en cuenta las circunstancias de cada uno de los

diferentes trabajos, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se pretende manifestar es que la valoración de la satisfacción de un empleado, es una operación de adición un poco dificultosa de una cantidad grande de componentes del trabajo. “De la misma manera también podría explicarse como la postura que tiene el empleado con respecto al lugar donde trabaja y esta se encontrará cimentada en los ideales y valores que este presenta”. (Hannoun, 2011, p. 15)

La complacencia laboral incide en la actitud de los empleados de acuerdo a cada una de sus responsabilidades. Por lo tanto se puede manifestar que esta se origina en la relación que hay entre el trabajo real y la perspectiva que tendrá el trabajador frente al trabajo que este desempeña. Cuanto mayor sea la satisfacción laboral, del mismo modo será mayor el compromiso del trabajador con sus tareas y por ende será también mayor la motivación; asimismo todo lo contrario sucede si la satisfacción laboral es baja, el trabajador no percibirá la carga de responsabilidad con fuerza lo que conlleva a que el trabajador no pondrá el suficiente tesón en sus labores diarias. (Pérez y Gardey, 2014)

Motivación.

Puede explicarse como la vehemencia o energía que muestra un trabajador hacia un concreto fin que es el de cumplir con una carencia, generando o ampliando con ello el estímulo imperioso para que se realice ese medio o acción, o para que evite realizarlo. La motivación en el ámbito laboral son los elementos energéticos que se forman en el interior y exterior de los trabajadores, para comenzar una conducta coordinada con la labor que realiza y para señalar su apariencia, dirección, magnitud y utilidad. La motivación puede emplearse como un instrumento para contribuir a pronosticar el proceder, pero es distinto de manera notable de un individuo a otro y casi siempre debe juntarse con la capacidad y los agentes del ambiente para influenciar verdaderamente en la rentabilidad y la actitud.

Por motivo de la función que cumple la motivación y el grado con el que influencia el rendimiento y la conducta dentro de las labores, es de suma importancia para las instituciones entender y organizar el entorno en el que se trabajará, para promover actitudes positivas y alentar a al grupo que es ineficaz. La motivación en los participantes de una institución es de suma consideración por motivo que estos darán el cien por ciento para lograr una meta personal u grupal y esta se da por medio de la correspondencia que hay

entre retribución y el rendimiento; esta forma de estímulo les da valor o reconocimiento a las funciones establecidas a cada uno. Un trabajador que se encuentre motivado le sumara planteamientos nuevos a su centro de labores que posiblemente le producirán éxitos al grupo de trabajo en la organización. (Fierro, Z., 2015)

Eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento del trabajo.

Pretender racionalizar y lograr la eficiencia en un ambiente de trabajo lo hemos visto constantemente a lo largo de nuestra historia, principalmente si damos una mirada en el ámbito privado y más aún si observamos sobre todo en la parte administrativa y gerencial; los términos eficiencia, eficacia y efectividad a menudo van a ser utilizados dentro del área de trabajo, y si hablamos del sector salud, este nunca fue ajeno a ello, sin embargo casi siempre, estos términos son interpretados de maneras diferentes y variadas de acuerdo al emisor o al receptor, particularmente cuando vemos el hecho de que se da por asumido que las instrucciones has sido recibidas y entendidas tal y como el emisor dio la orden o como este requiere que se realice, y apoyándonos también en el hecho de que tanto el emisor de la orden así como el receptor de la misma hablan en el mismo idioma.

Concepto de eficiencia.

Podemos definir la palabra eficiencia como la habilidad y la capacidad que tiene un individuo para conseguir un efecto con escasos e insuficientes recursos a la mano o en el mínimo tiempo que sea posible, por lo tanto se comprende que esta se consigue cuando se usa la menor cantidad de recursos y se logra alcanzar una misma meta que se planifico con anterioridad. O dicho de otra manera, cuando se consiguen más objetivos con igual número o menor cantidad de recursos. Ser eficientes inevitablemente implica tener que actuar con eficacia, esto quiere decir que para ser eficientes también debemos de aspirar ser eficaces, mientras que la eficacia no necesariamente implica el tener que ser una persona eficiente.

En el interior de nuestro sector salud, el termino eficiencia alude a lograr una meta o propósito a un costo mínimo deseable, para lograr de esta manera economizar en el uso adecuado de los bienes con que se cuentan. La eficiencia en una institución se consigue con:

) Individuos y fondos reales e irreales de la misma institución.

- J Personas cualificadas o con actitudes, es decir con entendimientos específicos, capacidades y práctica.
- J Siendo rápidos, efectivos y constantes en actividades que agreguen un valor al servicio del paciente y que este sea con procesos eficientes.
- J Trato horizontal, ajustable y flexible, con trabajadores motivados, comprometidos y con actitudes de liderazgo.
- J Lograr la satisfacción del paciente, orientando todo nuestro esfuerzo y servicio a que ello pueda lograrse.

Concepto de eficacia.

El concepto de eficacia podemos definirlo como la disposición de hacer bien las cosas, con los mejores procedimientos posibles para alcanzar la meta que se desea, que se espera o anhela. Eficacia se refiere al talento de realizar lo que uno se plantea. La palabra eficacia se utiliza para designar a personas, algún tipo de dispositivo, tecnología o un fenómeno de la naturaleza.

Eficaz se utiliza también en su gran mayoría en los ámbitos laborales y empresariales en los que la aplicación de algunos tipos de estrategias se va a ver íntimamente relacionada con el alcance de resultados que favorezcan a la labor planificada.

El termino eficacia guarda una estrecha relación con optimizar cada uno de los medios y así poder de esta manera alcanzar los mejores y más anhelados resultados y metas dentro de la institución en donde se desempeña. Generalmente, la eficacia considera para su logro un proceso de organización, planificación y proyección que poseerá como meta que dichos resultados ya fijados puedan ser obtenidos sin tener mucho en cuenta el uso adecuado de los bienes empleados.

Diferencias entre eficiencia y eficacia.

En algunas ocasiones ocurre que los términos de eficiencia con eficacia suelen ser confundidas, y se les asigna la misma definición; y la verdad es que puede hallarse mucha desigualdad entre ser un trabajador eficiente y uno eficaz.

Cuando se cita la palabra eficiencia decimos que esta hace alusión al mejor empleo de los recursos que se tienen, por el contrario la palabra eficacia describe a la suficiencia para

llegar a un objetivo aunque en la marcha no se haya tenido en cuenta un buen uso de los recursos. La eficacia tiene relación con resultados y está vinculada con llegar a los objetivos propuestos. La eficiencia, se orienta más a los recursos y a cómo manejarlos de la manera más adecuada posible.

Por lo tanto se podrá decir que una persona es eficiente sin necesidad de ser eficaz o puede ser eficaz sin ser eficiente; el veredicto de esta duda es: para ser eficiente se debe ser eficaz primero, pero se puede ser eficaz sin tener que ser eficiente, aunque siempre es mejor ser eficaces y al mismo tiempo ser eficientes, cualquiera que sea la institución donde laboremos o la labor que se nos haya encomendado.

Concepto de efectividad.

Para poder describir la efectividad podemos decir que esta se refiere a la “Cuantificación del logro de la meta que se deseaba alcanzar”, o dicho de otra manera, cuando se refieren al concepto de efectividad, se da alusión al talento o habilidad que evidencia un individuo, un animal, una maquinaria, un dispositivo o algún componente para alcanzar un producto establecido, tomando como punto de inicial alguna acción.

Se asigna la cualidad de efectiva o efectividad a los individuos o grupo de individuos que propicien a través de ciertas acciones, los resultados adecuados y anhelados para cada situación distinta logrando resultados óptimos. Cuando hablamos de efectiva suele ser también en algunos casos algún tipo de invento o fenómeno, siempre que se evidencie que el objetivo para lo cual ha sido concebida tenga muchas posibilidades de ser cumplido de la mejor manera.

Suele suceder también que en muchos de los ámbitos laborales y empresariales, una actitud efectiva es aquella que va a confirmar de manera categórica que un trabajador dentro de su puesto laboral, puede llegar a generar o lograr los resultados que se espera que logre y esto finalmente conllevará al beneficio no solo del trabajador sino también de la misma institución. (Actualidad Empresa, 2013)

Clima Organizacional.

Es el entorno originado por las emociones de las personas integrantes de una agrupación, institución u organización; si estas emociones son positivas, esto originará

eficacia, diferenciación, innovación y adaptación e intervendrá consecuentemente en factores como la conducta y el comportamiento, que poseen un impacto directo en la motivación y rendimiento, ya que ambos van a depender del entorno en el que se desempeñan los trabajadores dentro de la organización y no solamente de las características personales de cada uno de ellos, motivo por el cual el individuo llegara a actuar según el clima de confianza, progreso, temor o inseguridad que este distinga dentro de su lugar de trabajo o dentro de su institución. (Guedez, 1998)

Desgaste Profesional.

Al desgaste profesional también se le reconoce como agotamiento profesional, Síndrome del Quemado o el Síndrome de Burnout entre otros, es una mezcla de factores estresantes que tienen su inicio en el medio ambiente del trabajo y en las actitudes propias de cada individuo (Gil y Peiró, 1999), catalogado como una patología que proviene de estar expuesto a una tensión de trabajo que se viene dando desde hace largo tiempo, lo que conlleva a denominarlo como crónico.

El agotamiento profesional viene muy bien representado en 3 dimensiones: La baja superación personal en su labor (esto va a implicar una réplica adversa hacia la misma persona y hacia el desempeño del trabajo que cumple), la despersonalización (que vienen a ser las conductas negativas, coléricas, ausencia de motivación e ineptitud) y el cansancio afectivo (que vendría a ser la ausencia evolutiva de energía, fatiga, agotamiento). Este síndrome ha sido estudiado en personas de distintas ocupaciones, pero el fenómeno se distingue asiduamente en enfermeras y doctores. (Solano, Hernández, Vizcaya y Reig, 2002)

Qué entendemos por salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo describe: “la entera comodidad tanto social, mental y físico” y este bienestar no se refiere únicamente a la falta de la enfermedad. La citada descripción que se ha dado, pertenece y se encuentra dentro de la declaración de principios de la OMS, desde los días de su creación en el año 1948 a la fecha. En esta misma declaración se contempla que la salud es el más valioso de los privilegios básicos de todas y cada una de las personas que viven en una comunidad, también hay que tener en

cuenta que para lograr conseguir un alto grado de confort de un individuo y por consiguiente de la sociedad, se necesita no solo de la ayuda y contribución de dichas personas que viven en ella sino también del interés que puedan tener las distintas naciones y del empleo necesario de varias normas tanto sociales así como también sanitarias. Este concepto se tiene que entender como “un estado cambiante que puede ser motivo de mejora y considera a la totalidad de personas, vinculadas entre sí con el medio en el que viven, trabajan y desarrollan con total normalidad”. (Parra, 2003, p.1)

Salud Laboral.

Teniendo en cuenta el concepto de salud según la OMS antes mencionado, podemos trasladarlo al ámbito laboral dentro del sector salud, entonces se dirá que la salud laboral es la relación que hay entre el medio ambiente laboral o de trabajo y la salud que presenta el trabajador dentro de su área, con el propósito de lograr su más alto bienestar físico, psíquico y a la vez social; en el día a día laboral de cada uno de los empleados del área de salud, son muchas las ocasiones que se pone en riesgo de cierta manera la fuerza de trabajo pero definitivamente está fuera de contexto decir que no podemos poner en riesgo nuestra salud, por lo tanto es derecho innegable del trabajador un ambiente seguro y sin riesgos para laborar, y ello implica repudiar todo tipo de precariedad dentro del ambiente laboral. Salud laboral incluye también comprender la magnitud que desempeña el trabajo en la salud de una institución, así como también las medidas preventivas que se puedan tomar en el marco laboral (Calera, Esteve, Roel y Uberti, 2002).

Productividad laboral.

Levitan (como se citó en Quesada y Villa, 2007) este autor dijo que se pueden encontrar variados conceptos con respecto a productividad laboral, ya que al pasar de los años se ha transformado poco a poco y producto de estos cambios su definición también fue cambiando de acuerdo a las necesidades que ameritaba el momento; sin embargo, visto de manera general, esta productividad viene a ser un claro indicador que revela que tan bien se está habiendo uso de los recursos dentro de la institución, ya que juega un puesto económico de importancia en la creación de recursos y servicios. De esta manera podemos indicar que una de las definiciones más comunes utilizadas de productividad es la que

menciona el vínculo que hay entre los productos utilizados y alcanzados y esto expresa la eficiencia del uso del capital humano, capital económico, inteligencia o discernimiento, potencia, etc.- para generar lo que se proponen.

El rendimiento del trabajo por lo tanto, es el vínculo de la producción y el personal ocupado, y esto va a reflejar de qué manera se están empleando en el proceso productivo. Esta idea de productividad ha logrado en el contexto actual un relevante interés, y esto se da por la exigencia de los países de usar en forma eficiente y razonable los pocos bienes en general que poseen, también del nexo que tienen con la salud de las personas. (Ahumada, I., 1987)

Funciones principales de la salud.

Son el conglomerado de acciones ejecutadas con intenciones concretas para lograr alcanzar la meta central, la cual es al mismo tiempo el propósito de la salud pública, es decir, dar salud y bienestar a cada una de las personas que conforman la población.

La salud pública es un elemento práctico reconocible en el interior del plan de salud en el cual se incorpora y tiene identidad funcional y operativa específica. En conclusión, no es que sea únicamente posible, sino que también es muy indispensable, reconocer aquellos puestos para representarlo como integrante del sistema de salud y poder acrecentar su desempeño. En el interior del grupo de todas las actuaciones y sus obligaciones, es posible y apropiado definir subconjuntos particulares y más homogéneos. Si no se hace el reconocimiento específico de las obligaciones, es inasequible la comprobación, la valoración operativa y la programación de las maniobras y tareas que se van a realizar.

Las funciones de salud pública, se explican como aquellas que están dentro de las obligaciones de las autoridades sanitarias. Cuanto mayor es el número, mayor será también la dificultad de su operatividad para poder alcanzar el objetivo que se persiga al final. Estas funciones esenciales tienen que estar siempre presentes, puesto que ellas son las que configuran el molde para la edificación de la estructura operacional de una salud pública con eficacia en el marco de las eventualidades de cada uno de los ámbitos del trabajo tanto nacional así como regional y desde luego local. De acuerdo a la complicación y diversidad de las circunstancias sociales y de los sistemas sanitarios, se presta para reconocer una cantidad alta de funciones y estas se ejecutan sobre objetos sustantivos de su ámbito, entre

los cuales podemos mencionar a la salud ambiental, salud ocupacional, salud materna infantil, enfermedades crónicas, entre otros muchas. (Organización Panamericana de la Salud, 2002)

Atención primaria de salud (APS).

Es el apoyo sanitario básico y próximo a todas las personas y sus parientes de la sociedad, teniendo en cuenta ciertos aspectos aceptables para cada uno ellos, con su colaboración y a precio factible para la sociedad y el país. Es la base del sistema de salud de un país y a la vez un elemento indispensable en el crecimiento de la sociedad y el aumento de la economía de la misma.

La APS se dirige a ver los problemas de salud primordiales de la sociedad y brinda los respectivos cuidados de prevención, curación, para rehabilitar y de incremento la salud.

Características de los programas de APS.

Primero que todo deberían de garantizar la accesibilidad de cada una de las personas de la comunidad a los servicios básico de salud. Para ello se establecen ciertas preferencias, las podemos divisar en las comunidades rurales y en las familias y trabajadores cercanos a mayores riesgos.

En relación a la capacidad de los programas, en ellos se debería de enfatizar las labores de promoción y prevención, mezclándolas de manera apropiada con las de tratamiento y las de rehabilitación.

Sus particularidades deben ser la universalidad, equidad y continuidad; ya que se necesitan entre sí para lograr satisfacer obligaciones de primer orden, tal y como es el programa materno-infantil, enfermedades transmitidas por contacto sexual, inmunización, salud mental, lucha contra las enfermedades diarreicas y otras de tipo crónico, etc. La nutrición y la alimentación, aprovisionamiento del agua y los sistemas de salud primordial son considerados parte de los requerimientos elementales de la buena custodia de la salud, y se organizan como tareas intersectoriales y de intervención de la sociedad.

Algo principal en APS, es la intervención de la sociedad en su cuidado, y el acuerdo entre sectores para impulsar la salud y disminuir peligros que amenazan, responsabilizando a las autoridades con las tácticas de atenciones primarias. (Soto, 2017)

1.4. Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación que existe entre vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación que existe entre dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación que existe entre absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

1.5. Justificación del estudio

El compromiso del trabajador tiene un gran dominio en las empresas de salud, especialmente sobre la eficiencia laboral, así como también en otros aspectos, tales como dedicación, vigor y absorción.

Investigaciones anteriores demuestran que para mejorar la eficiencia en el trabajo se necesita que los trabajadores tengan compromiso y empeño para conseguir logros en el futuro.

Es la manera óptima como incrementar la productividad y elevar metas. No es suficiente que los empleados realicen su trabajo. Las personas se sienten a gusto cuando ayudan al triunfo de su empresa e intervienen directamente en ese éxito. (Gadow, 2010)

Este trabajo investiga de manera teórica el vínculo entre compromiso del trabajador y la eficiencia laboral y erige un marco teórico que ayudara como alusión para otros trabajos que toquen dichas variables. Se contribuye en tal sentido conocimientos sustanciales para la búsqueda del compromiso y la eficiencia laboral.

El entendimiento es el origen elemental para guiar de manera eficiente y eficaz toda institución entre ellas las de salud, principalmente si lo que se desea es ofrecer una prestación de clase a la sociedad.

Los resultados obtenidos de este trabajo facultaran direccionar de un modo apropiado el compromiso del empleado a fin de elevar la eficiencia laboral de las instituciones de salud. Sin lugar a dudas esto conllevara a la obtención de mejores resultados y así beneficiar de manera directa y significativa al personal externo, quienes gozarán de una mejor atención con calidad.

Justificación Teórica.

Dentro del área de gestión en salud existen planteamientos en base a normativas otorgadas por las direcciones institucionales las cuales pueden ser modificadas dependiendo de la realidad problemática y/o necesidades.

El sistema de salud se guía por una jerarquía institucional, esta indica que el paciente debe ser el primer beneficiario en la atención, esta prioridad es en la que deben orientarse los trabajadores, que tomando como base el compromiso hacia sus atenciones, hacia la labor diaria que realizan y por supuesto hacia su institución se sientan en el deber moral y ético de hacer todo lo que en sus manos este por hacer que la visita de los pacientes sea lo más placentera y beneficiosa posible y así el cumplimiento de sus funciones demuestre una eficiencia en sus labores que sin lugar a dudas se verá también reflejado en la institución donde trabaja; sin embargo en muchos casos esto no se da, por ello la importancia del compromiso en la eficiencia laboral.

Se debe considerar también el aspecto humanista que debe ofertar el personal de salud; ya que cuando un usuario acude a una institución de salud va en busca de ayuda, comprensión, consuelo y no solo por la entrega de un medicamento.

Muchas veces se sobreentiende que existe el compromiso por parte del trabajador hacia la institución, sin embargo en muchas oportunidades esto no se ve evidenciado, “en el transcurso del trabajo no bastan solo los manuales de procedimientos, ya que lo más importante son las personas para hacer de la institución de salud un lugar grato a pesar de los problemas que puedan tener” (Mejía, 2005, p. 11).

Es por ello que este estudio aporta conocimientos, brinda técnicas, opciones y métodos para conseguir dicho compromiso y un cambio que ayude al paciente y al trabajador ya que se conseguiría una armonía en la atención para el bienestar de la sociedad que necesita acudir a los centros de salud.

Justificación Práctica.

Con este estudio se va a permitir dar a conocer la realidad de la institución que brinda salud a los pacientes y las aristas que son necesarias para cerciorar si se están dando de forma efectiva o no; este estudio es relevante, ya que brinda opciones alternas según los hallazgos que se dieron en el trascurso de esta investigación; así como también la obtención de recomendaciones prácticas las cuales pueden ser de mucha utilidad a cada uno los trabajador de la salud y a su vez servir como un ejemplo a tomar para otros centros e instituciones que brindan servicios de salud.

El Compromiso del trabajador es una “condición que debe de estar presente en toda organización y la cual al no estar controlada, pueden conllevar a un clima laboral poco satisfactorio y conflictos interpersonales...” (Inca, 2013, p.47) que afecten la eficiencia laboral del trabajador y por ende afecte de manera consecutiva la eficiencia de la misma institución donde este labora.

La percepción del paciente externo también es un elemento que se debe de tener en cuenta cuando hablamos de la eficiencia laboral y ésta lo determina el bienestar de los que acuden por atención (usuario externo) y por supuesto el personal de salud que atiende (usuario interno). El personal que labora dentro de las instituciones de salud, desde el

director y cada uno de los empleados y el equipo operativo, tienen una gran responsabilidad para el éxito de su labor frente al trato que ejercen a los usuarios. Hoy más que nunca todas nuestras instituciones de salud requieren de una minuciosa mirada al interior de sus consultorios y de las relaciones que se dan tanto a nivel de los profesionales que las atienden, así como también en los tipos de interacción que tienen lugar y que de alguna manera afectaran de forma positiva o negativa las relaciones entre profesional – paciente.

Por estos motivos es que la presente investigación aporta diversos conocimientos, brinda técnicas y a la vez otras opciones y métodos para lograr conseguir dicho compromiso tan deseado, la idea que se tuvo en mente fue lograr encontrar soluciones factibles y no culpables, para que de esta manera se consiga el bienestar tanto del individuo como de toda la sociedad.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general.

Existe relación significativa entre compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

De este modo ante las interrogantes que se formularon como problemas, se proponen como contestaciones factibles las siguientes hipótesis específicas:

Hipótesis específicas.

H1= Existe relación significativa entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

H2= Existe relación significativa entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

H3= Existe relación significativa entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre el Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivos Específicos.

De acuerdo a las hipótesis planteadas se enunciaron los subsiguientes objetivos:

Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Este estudio se realizó siguiendo un diseño de tipo descriptivo de corte transversal, observacional y correlacional.

Por lo que no se ha tocado en ningún momento las variables motivo de esta investigación, porque los fenómenos a medir se observaron de la manera como se presenta en su entorno y/o contexto y luego se analizan y para ello no hubo necesidad de intervención, porque se direcciono a encontrar el vínculo entre el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018 y porque las cifras se recogieron en un momento dado y establecido único, con la finalidad de tener conocimiento del vínculo que pudieran tener las inconstantes estudiadas. El enfoque utilizado fue de tipo cuantitativo.

Para ello establecemos las siguientes definiciones:

Descriptivo

“No se tocan las variables, estas se miran y se explican tal como se muestran en su ámbito propio. La metodología es principalmente descriptiva, pero puede cogerse de ciertos componentes cuantitativos y cualitativos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.149). Por este motivo esta investigación solo se apoya en describir las inconstantes de la misma manera como se observan.

Transversal

“Recogen los elementos en un momento establecido. Su objetivo es delinear variables, estudiar como es y su relación en un instante concreto” (Hernández et al., 2010, p.151). Este diseño es apropiado para mi investigación, dado que para elaborarla se cuenta con un tiempo establecido y todos los datos fueron recolectados en un tiempo corto.

Observacional

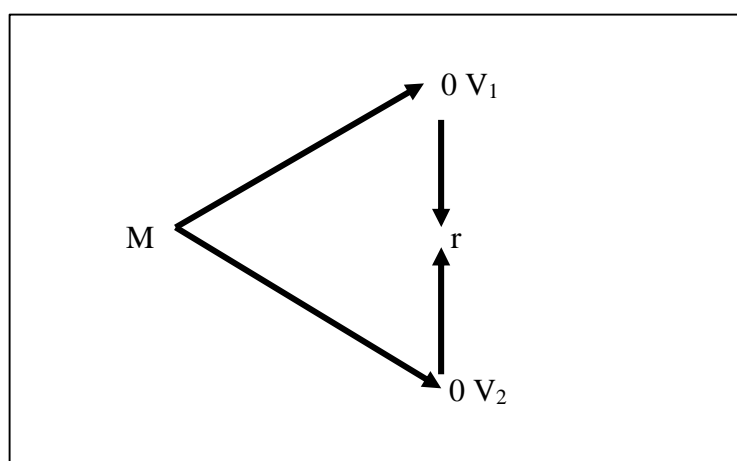
“Son estudios de carácter estadístico y demográficos en los que no hay manipulación de los datos por causa del investigador, ya que únicamente éste se limita a medir las variables que define en el estudio” (Hernández et al., 2010, p.149). Este estudio se basa únicamente en observar a las variables a medirlas sin intervención del investigador.

Correlacional

“Es el trabajo que busca evaluar el grado de correlación que hay entre más de dos inconstantes” (Hernández et al., 2010, p.201). Su rasgo peculiar es porque al inicio se mide y después, se estima la relación, usando pruebas de hipótesis correlacionales y técnicas estadísticas.

Según el autor el modelo que corresponde al actual diseño es:

Gráfico 1. Diagrama del diseño correlacional



Nota: Tomado de (Sánchez y Reyes 2008)

Dónde:

M: Corresponde la muestra compuesta por los trabajadores del Centro de Salud Jaime Zubieta, San Juan de Lurigancho, 2018.

V₁: Corresponde a la inconstante compromiso del trabajador.

V₂: Simboliza a la variable la eficiencia laboral.

R: Equivale al vínculo entre el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral.

2.2. Variables y operacionalización

Variables.

Las variables que se utilizaron para el estudio de esta investigación son:

De acuerdo a si el **compromiso del trabajador** es alto, mediano o bajo, dependerá si existe o no existe **la eficiencia laboral** en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Variable 1.

Compromiso del trabajador.

Variable 2.

La eficiencia laboral.

Ya que sirven como objetos de medición para este trabajo de investigación.

Definición conceptual de compromiso del trabajador.

Se refiere a todo pacto en el que las partes aceptan ciertos deberes y responsabilidades.

Definición operacional de compromiso del trabajador.

Es la medición de la energía, empeño y tiempo que otorga a su trabajo.

Definición conceptual de la eficiencia laboral.

Es la competencia de organizar de alguien o de algo para lograr lo que deseamos arraigadamente.

Definición operacional de la eficiencia laboral

Es la evaluación del trabajo grupal que realiza el empleado, nivel de complacencia en su trabajo y la finalidad o razón que lo motiva.

Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la Variable 1: Compromiso del Trabajador.

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipos de variables	Escala	Categorías y valoración	
Compromiso del Trabajador	Es la medición de la energía, empeño y tiempo que otorga a su trabajo	Vigor	Energía	1, 4, 8	Cualitativa	Ordinal	Alto 70-102	
			Resiliencia	15				
			Ausencia de fatiga	12				
			Persistencia	17				
		Dedicación	Inspiración	2, 7			Medio 35-69	
			Desafío	13, 14, 16				
			Absorción	Inmerso en su trabajo				3, 6, 11
				Contento en su trabajo				5, 9, 10

Nota: Elaboración propia.

Tabla 2.*Operacionalización de la Variable 2: La Eficiencia Laboral.*

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de Variables	Escala	Categorías y valoración
La Eficiencia Laboral	Es la medición del trabajo grupal que realiza el empleado, nivel de complacencia en su trabajo y la finalidad o razón que lo motiva.	Trabajo en equipo	Percepciones	5	Cualitativa	Nominal	Adecuado 74-100
			Productividad	4			
			Compromiso	1			
			Empatía	2, 6			
		Satisfacción laboral	Efectividad	3			
			Perspectivas	8			
			Desempeño	7, 10			
			Actitudes	12, 13			
			Eficiencia	11, 14			
			Eficacia	9, 14			
			Motivación	Condiciones de trabajo			16
				Estado de ánimo			17
Expectativas	18, 20						
Recompensas	19						
Incentivos	15	Inadecuado 20-46					

Nota: Elaboración propia.

2.3. Población, muestreo y muestra

Población.

En este trabajo de investigación, el universo lo constituyen todas las personas que están laborando en el Centro de Salud Jaime Zubieta en el año 2018, con un total de 117 personas de diferentes edades, sexo y área laboral, asistencial y administrativa.

En referencia, el investigador Carrasco (2009, p. 236) afirma: “corresponde al grupo unido de todas las piezas (unidades a analizar) que integran el ambiente general en el que se desenvuelve la investigación”.

Muestreo.

El muestreo que se utilizó en este estudio fue: No probabilístico o por conveniencia, entre estos el accidental o por comodidad a fin de que la muestra sea representativa; por lo tanto no se usó ninguna fórmula puesto que se usaron como referencia para la toma de la muestra los criterios tanto de inclusión como los criterios de exclusión únicamente.

El muestreo no probabilísticas es aquel donde las unidades de análisis se acopian usando procedimientos en los que el azar no se involucra, por tanto no se puede predecir la posibilidad con que cuenta cada unidad de ser incorporado en el estudio y no todas las unidades tienen igualdad de ser incorporado, es un muestreo en el que se eligen los individuos cómodamente próximos, que pueden ser espontáneos.

Robledo, J. (2005),

Las muestras no probabilísticas, denominadas muestras por conveniencia, pueden encontrarse muestreo intencional o deliberado donde el investigador elige las unidades que estima peculiares del conjunto y los accidentales o por comodidad donde se hace útil los elementos vacantes en el instante de la recolección.

Muestra.

Para determinarla no se utilizó una fórmula muestral, se empleó la técnica del muestreo no probabilístico entre los cuales se usó los accidentales o por comodidad por decisión del investigador, ya que se adecuaba mejor con respecto a tiempo al trabajo de campo que se realizó, además se tomó en cuenta los criterios de inclusión como de

exclusión. La muestra está constituida por un total de (n=90) personas entre médicos, enfermeras, cirujanos dentistas, obstetras, psicólogos, químicos farmacéuticos, biólogos, nutricionistas, ecografistas, inspectores sanitarios, tecnólogos médicos en radiología, técnicos de enfermería, laboratorio, radiología y en computación, educadores de la salud y asistentes de servicios de la salud, que trabajan actualmente y pertenecen al Centro de Salud Jaime Zubieta; ya sea personal nombrado, CAS, terceros (99), Serums e internos, asistencial y administrativos.

Así, la muestra es la fracción de nuestro universo que se elige, y es de ella que verdaderamente se consiguen los datos que se utilizarán en el progreso de la pesquisa del trabajo y en la que se ejecutará la evaluación y se mirará las variables pertenecientes al estudio. (Bernal, 2006)

Los criterios de inclusión así como los de exclusión que fueron considerados para realizar la delimitación exacta de la muestra con la cual se trabajó son los siguientes:

Criterios de Inclusión.

- J Personal de salud: médicos, enfermeras, cirujanos dentistas, obstetras, psicólogos, químicos farmacéuticos, biólogos, nutricionistas, ecografistas, inspectores sanitarios, tecnólogos médicos en radiología, técnicos de enfermería, laboratorio, radiología y en computación, educadores de la salud y asistentes de servicios de la salud, que trabajan actualmente y pertenecen al Centro de Salud Jaime Zubieta; ya sea personal nombrado, CAS, terceros (99), Serums e internos.
- J Personal administrativo del Centro de Salud Jaime Zubieta.
- J Trabajadores que colaboren con el trabajo de investigación.
- J Trabajadores que firmen el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión.

- J Personal de vigilancia, limpieza y choferes que trabajen actualmente en el Centro de Salud Jaime Zubieta.
- J Trabajadores que solo acudan eventualmente al Centro de Salud Jaime Zubieta y no pertenezcan a este.
- J Pacientes que acuden al Centro de Salud.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas.

En este trabajo fueron utilizadas: La encuesta, mediante dos instrumentos que son los cuestionarios, y que se usaron para reunir los datos de la muestra que formo parte de la investigación. Por intermedio del fichaje se reunió y documentó información destacada de los libros, enunciados de internet u otros tomados como bases de comunicación, que serán oportunamente analizados, comparados y comentados para construir la teoría y para el proceso de los datos se usó el análisis estadístico.

Para recoger la información de las inconstantes que forman parte del estudio de investigación, se inició obteniendo la aprobación de la docente y asesora del curso y del revisor de la UCV, se logró el consenso del Comité de Ética del Hospital San Juan de Lurigancho y posteriormente se procedió a redactar los documentos necesarios para solicitar el permiso correspondiente al Comité de Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro (DIRIS LIMA CENTRO) para poder realizar el trabajo de campo en el interior de una institución de salud.

Unos días antes de emplear los cuestionarios en la muestra real de trabajo, se procedió a ejecutar una prueba piloto a escala reducida ($n = 20$) destinada a comprobar si las herramientas realizan lo que uno desea. Con más precisión dentro del contexto de la prueba piloto se evaluó los siguientes puntos: 1) entendimiento de las preguntas, 2) entendimiento de las opciones a marcar como respuesta, 3) demora en el llenado del instrumento, 4) terminología y vocabulario usado, 5) posición de las respuestas de acuerdo a cada cuestionario, 6) dificultad del instrumento, 7) motivación de los encuestados al uso de los instrumentos, y 8) aparición de elementos o circunstancias no previstas. Encontrando que no se observaron problemas de entendimiento respecto a las preguntas, las respuestas o a la terminología y vocabulario usado en los instrumentos. Tampoco se manifestaron quejas sobre la demora del llenado o la posición de las respuestas de acuerdo a cada cuestionario, en efecto, la mayor parte de los participantes comunicaron que se trataba de unos instrumentos fáciles e interesantes.

Una vez que se obtuvo el permiso de la DIRIS LIMA CENTRO, se acudió al Centro de Salud para realizar las gestiones pertinentes y una vez obtenido el debido permiso del

médico jefe del Centro de Salud se empezó con las entrevistas al personal. Se usó un ambiente destinado a un consultorio médico, así que se contó con escritorio y sillas dentro de un ambiente amplio, cerrado, ventilado e iluminado con luz tanto natural como artificial y alejada de toda distracción sonora para una completa comodidad del encuestador y los encuestados.

Se realizó el trabajo de campo en el transcurso de dieciocho días hábiles (18) para el Centro de Salud, en el horario regular de trabajo que consta de dos turnos: (08:00 am hasta las 02:00 pm y de esta hora hasta las 08:00 pm), los trabajadores participaron en grupos pequeños (de 7 a un número de 10 como máximo por vez que se asistió), para no interrumpir con la labor que cumplen en su día a día el personal interno y para no incomodar al personal externo que estuvo atendiéndose durante los días que se realizó el estudio.

En el momento que se inició las entrevistas al personal interno, se tuvo la necesidad de explicar de manera rápida pero a la vez detallada el objetivo de la investigación para que tuvieran cada uno de ellos un conocimiento básico de la importancia del mismo y para que sepan contestar el cuestionario, cabe resaltar en este punto que se informó también sobre su participación voluntaria y se aseguró a cada uno de los participantes que sus respuestas y demás datos consignados contarían con la confidencialidad y el anonimato que corresponden.

Se hizo entrega a cada participante un lapicero color azul que terminada su participación pudo quedárselo como obsequio por el apoyo que brindó a esta investigación; seguidamente se hizo entrega de los formularios de consentimiento informado para que lean y acepten su participación; obtenido el consentimiento se empezó a utilizar los instrumentos de evaluación, en este paso se dio un tiempo prudencial (entre 10 a 15 min por participante) para que lean detenidamente dichos cuestionarios y puedan marcar con aspa (X) la respuesta que ellos consideren adecuada.

Después de terminado el llenado los cuestionarios por parte de los encuestados y agradecer por aceptar participar, se reunió la información obtenida de los cuestionarios y se inició el análisis de los datos para indicar el vínculo entre las variables y finalmente se obtuvieron los resultados y conclusiones.

Instrumentos de recolección de datos.

Instrumento para medir el Compromiso del Trabajador.

Se empleó un cuestionario cuyo nombre es: Encuesta Utrecht de Escala de Compromiso con el Trabajo (UWES) por sus abreviaturas en inglés. El cual fue elaborado por el investigador Schaufeli et al. (2002). La Universidad Tecnológica de la Habana Cuba fue la institución donde se realizó esta investigación y usó el instrumento, y su objetivo fue evaluar el alto desembargo de la gestión humana de la compañía, la validez del instrumento se dio mediante juicio de expertos, de la misma manera la validez de constructo vinculado a la hipótesis que lo soporta y sus relaciones, consta de 17 ítems y tres elementos esenciales que singularizan el compromiso con el trabajo: vigor, dedicación y absorción. Se utilizó un cuestionario con la aportación de un molde matemático para su evaluación.

En este instrumento, 6 ítems definen al vigor, como elevados niveles de energía, falta de cansancio y resistencia ante la rivalidad, representado por la frase: “en mi quehacer diario, siempre estoy con vigor”, a la dedicación le corresponde 5 ítems y se define cuando el empleado da importancia a su labor y lo empuja a producir más, se caracteriza por la frase: “en mi labor tengo un enorme propósito” y a la absorción lo define 6 ítems, se da cuando el empleado está sumido y satisfecho con su labor, sobresaliendo de los obstáculos, lo refleja la frase: “cuando estoy laborando, no presto atención a lo que se encuentra cerca de mí”.

Esta encuesta tiene 7 rangos en su escala (de 0 a 6), siendo 6 el más alto sentido de compromiso. El modelo matemático que se usará será el siguiente: $Iuwes = (P/17) / 6 (N)$, aquí encontramos **Iuwes**: índice de compromiso con el trabajo teniendo en cuenta la aplicación de la encuesta, **P**: suma de las calificaciones percibidas en los 17 ítems y **N**: número general de trabajadores que realizaron la encuesta.

La estimación que puede aceptar Iuwes está entre 0 (significa la ausencia o no tenencia de sentido de compromiso con el trabajo) y 1 (es el sentido de compromiso con el trabajo). Acercarse a (1) y alejarse de cero (0) se desea. Los resultados obtenidos se evaluaron de la siguiente manera: Alto compromiso: 70-102, Mediano compromiso: 35-69 y Bajo compromiso: 0-34. (Anexo: 6 y 7)

Tabla 3.*Estructura del cuestionario sobre Compromiso del trabajador*

Variable	Dimensión	Ítems	Total
Compromiso del trabajador	Vigor	6	17
	Dedicación	5	
	Absorción	6	

*Nota: Elaboración propia.***Muestra de aplicación:**

90 trabajadores del Centro de Salud Jaime Zubieta.

Instrumento para medir la eficiencia laboral.

Se usó un instrumento denominado cuestionario para medir la eficiencia laboral, fue desarrollo y elaboración propia de la misma investigadora Zenia Geraldine Fierro Cornejo (2015) de la U. N. de Huancavelica, en la tesis “Roles gerenciales del personal directivo y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huancavelica-año 2012”, y se utilizó en la recopilación de datos, teniendo como base la escala de Likert, por medio de un cuestionario que consta de 03 dimensiones derivadas de la conceptualización de la variable: Trabajo en Equipo, Satisfacción Laboral y Motivación; de la misma manera se planteó también indicadores como inicio para la elaboración de las 20 preguntas que se aplicaron a la muestra, que la conformaron 32 trabajadores de la dirección que laboraban en dicho Municipio y la que representaría a la población estudiada; la técnica utilizada fue la entrevista y tuvo una duración de 10 minutos por persona.

Para cuantificar o evaluar la fiabilidad de esta herramienta se usó el Alpha de Cronbach y cuyo resultado arrojó un valor de 0.929, este valor nos demuestra que la herramienta usada es fuertemente fiable, aprobando su uso para la recolección de la información en este trabajo sobre la variable eficiencia laboral.

El objetivo de dicha investigación fue saber el vínculo de los roles gerenciales de los jefes y la eficiencia laboral de los administrativos del Municipio. El cuestionario utilizado para tal caso tiene cinco categorías en su escala (de 1 a 5), en donde 1 es muy en desacuerdo, 2 equivale a desacuerdo, 3 corresponde a indeciso, 4 quiere decir de acuerdo y 5 es muy de acuerdo.

El desarrollo de la investigación planteo tres hipótesis específicas, para la evaluación de la hipótesis nula se tomó el valor del nivel sig. de $\alpha = 0.05$, durante la investigación se encamino a computarlo por intermedio de la Prueba de Chi-cuadrado con el software SPSS y resultando finalmente que fue mayor a 0.05, echo que conlleva a que se rechace la (H_1), decidiendo sin lugar a dudas por la (H_0), por lo tanto lo resultado en la investigación ratifican que no existe un vínculo directo y positivo entre los roles gerenciales de los directivos y la eficiencia laboral del administrativo en el Municipio. (Anexo: 8 y 9)

Tabla 4.

Estructura del cuestionario sobre la eficiencia laboral

Variable	Dimensión	Ítems	Total
La eficiencia laboral	Trabajo en equipo	6	20
	Satisfacción laboral	8	
	Motivación	6	

Nota: Elaboración propia.

Muestra de aplicación:

90 trabajadores del Centro de Salud Jaime Zubieta.

2.5. Métodos de análisis de datos

La recopilación los datos que se obtuvo de cada uno de los participantes durante la investigación, estos pasaron por un procesamiento usando la estadística descriptiva e inferencial, los cuales fueron escritos en el programa Microsoft Excel 2016, para las dos variables motivo del estudio. La actual investigación tuvo un enfoque cuantitativo, puesto que la información recolectada se exportó al software estadístico SPSS versión 25.0, a través del cual se elaboraron los gráficos y tablas que sirvieron para analizar y describir los datos que pertenecen a las inconstantes, cada una de ellas cuenta con su respectiva explicación e interpretación.

Se realizó la contrastación de las hipótesis para constituir el nexo que existe entre ambas variables. De igual modo, con el uso de los estadísticos se encamino la búsqueda hacia la existencia o no de correlación positiva y significativa entre compromiso del trabajador y la eficiencia laboral. La verificación de hipótesis se realizó con las cantidades generales (valor numérico) conseguido de cada persona en ambas variables compromiso del trabajador y la eficiencia laboral, y sus dimensiones. En cada uno de ellos se valoró un nivel de significancia equivalente a 0.05.

Las evaluaciones estadísticas usadas son la prueba de Kolmogorov – Smirnov (K-S) y el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La primera se empleó para corroborar si la información de los elementos venían o no de una distribución normal y, en según estos resultados, identificar si para cada prueba de hipótesis se emplearía una prueba estadística paramétrica o no paramétrica. Concluyendo según los hallazgos que se tendrá en cuenta la utilización estadística no paramétrica: Prueba de correlación de Spearman.

2.6. Aspectos éticos

El siguiente trabajo siguió los estándares éticos que le corresponden dentro de la línea de investigación y centrándose en el respeto mutuo de los principios de ética y moralidad de las comunidades científicas.

De igual manera se ha tenido bien en cuenta el uso de los derechos que los autores cuentan, realizando para esto una minuciosa indicación de lo referido en una fuente de bibliografía y creadores que se consultaron para las bases teóricas y metodología estudiada.

En cada parte de este documento se usaron las indicaciones de la APA. La base de datos con los cuales se realizó el análisis estadístico corrobora de forma objetiva el pensamiento voluntario y libre que expresa el encuestado.

El presente trabajo de investigación fue revisado por la docente y asesora del curso de investigación y también paso por el escrutinio de un revisor de la UCV, posterior a eso pasará por el comité de ética del Hospital San Juan de Lurigancho y además de la autorización de la DIRIS LIMA CENTRO y del Centro de Salud Jaime Zubieta y seguiremos todas las pautas de ética que sean pertinentes.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez.

Los instrumentos que formaron parte de este trabajo de investigación son válidos y altamente confiables, usando como base la valoración del juicio de expertos al que fueron sometidos y de igual manera el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach.

Se inició el proceso de validación realizando una adaptación de los instrumentos y modificación en el contenido de los ítems para que se ajuste un poco más a la presente investigación. Motivo por el cual se recurrió a la verificación por parte del juicio de expertos a fin de dar valor al contenido de cada dimensión, de sus indicadores y de sus ítems, ellos realizaron una minuciosa verificación y validaron cada uno de los instrumentos, obteniendo como resultado una opinión muy favorable, señalando para cada caso que existe suficiencia y aplicabilidad en los mismos.

Tabla 5.

Validación por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	Experto	Aplicable
1	C.D. Cristina Lizbet Ruiz Quilcat	Metodología	Aplicable
2	Mg. Fernández Lara Augusto	Temático	Aplicable
3	Dr. Rodríguez Taboada Abel	Temático	Aplicable
4	Dr. Fredy Belito Hilario	Temático	Aplicable

Nota: Elaboración propia.

Confiabilidad.

Una vez obtenida dicha validación se procedió a realizar una prueba piloto, la cual estuvo conformada por (n=20) trabajadores que trabajan de forma asistencial y administrativa, que pertenecen al C. S. Jaime Zubieta, SJJ y que se encontraban laborando en los días que se realizó la prueba.

Con los datos que se obtuvieron en dicho piloto se encaminó a realizar la evaluación estadística de fiabilidad de los instrumentos que miden ambas variables y se constató con el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach, que arrojó: $\alpha = 0.918$ (excelente confiabilidad) para compromiso del trabajador y $\alpha = 0.931$ (excelente confiabilidad) para la eficiencia laboral.

Esta consistencia interna que se basó en el alfa de Cronbach estima la fiabilidad de una herramienta de evaluación por medio de un grupo de ítems que se sobreentiende que puedan lograr medir un constructo o dimensión teórica. Hernández, et al (2010), la fiabilidad de una herramienta “es el grado en que esta genera un resultado fuerte y coherente a la vez”. (p. 200).

Se tomó en cuenta para medir la fiabilidad de los instrumentos los coeficientes de alfa de Cronbach dónde:

-) Coeficiente alfa > 0.9 Excelente
-) Coeficiente alfa > 0.8 Bueno
-) Coeficiente alfa > 0.7 Aceptable
-) Coeficiente alfa > 0.6 Cuestionable
-) Coeficiente alfa > 0.5 Pobre
-) Coeficiente alfa < 0.4 Inaceptable

En tal sentido se obtuvo este resultado:

Tabla 6.

Estadísticas de confiabilidad de la V1: Compromiso del trabajador

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.918	17

El valor del Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Compromiso del trabajador fue de 0,918 indicando que el instrumento, tiene una excelente confiabilidad y coherencia interna.

Tabla 7.

Estadísticas de fiabilidad de la V2: La eficiencia laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.931	20

El valor del Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable la eficiencia laboral fue de 0,931 indicando que el instrumento, tiene una excelente confiabilidad y coherencia interna.

Tabla 8.

Escala y baremos de la variable compromiso del trabajador.

General	Cuantitativo			Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	
70-102	25-36	21-30	25-36	Alto
35-69	12-24	11-20	12-24	Medio
0-34	0-11	0-10	0-11	Bajo

Tabla 9.

Escala y baremos de la variable la eficiencia laboral.

General	Cuantitativo			Cualitativo
	Dim 1	Dim 2	Dim 3	
74-100	22-30	30-40	22-30	Adecuado
47-73	14-21	19-29	14-21	Regular
20-46	6-13	8-18	6-13	Inadecuado

3.2. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 10.

Niveles de la variable Compromiso del trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	34	37,8
	Medio	56	62,2
	Total	90	100,0

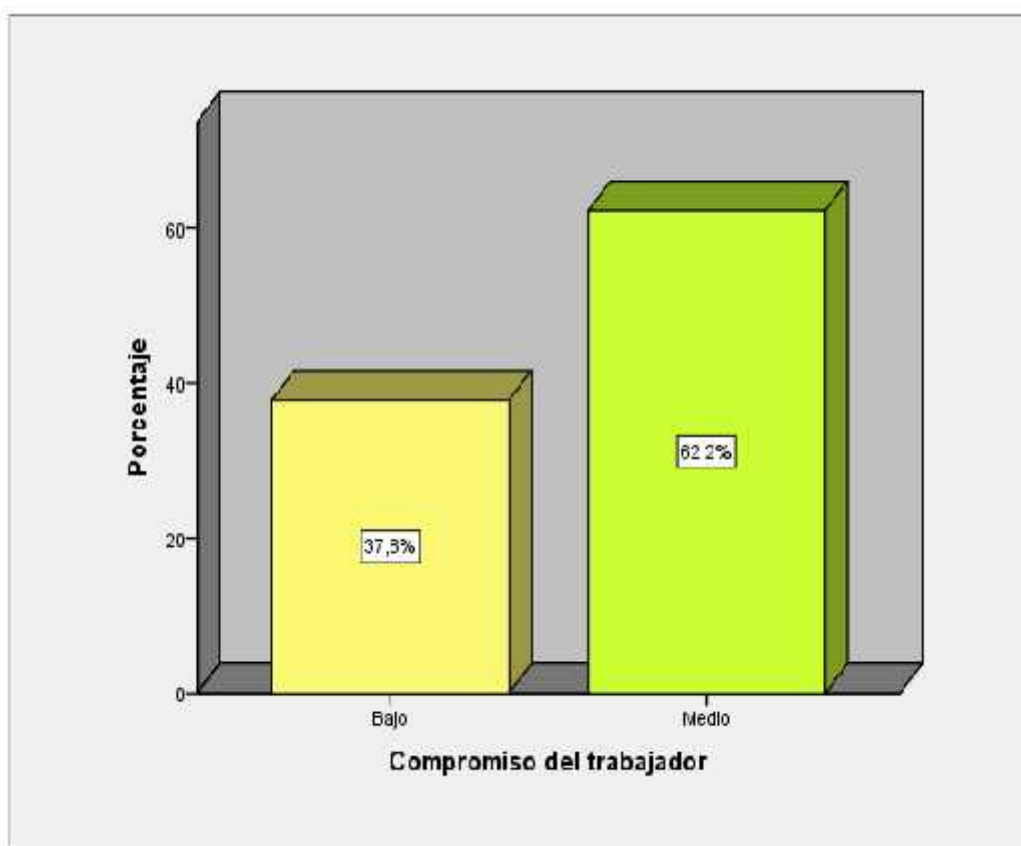
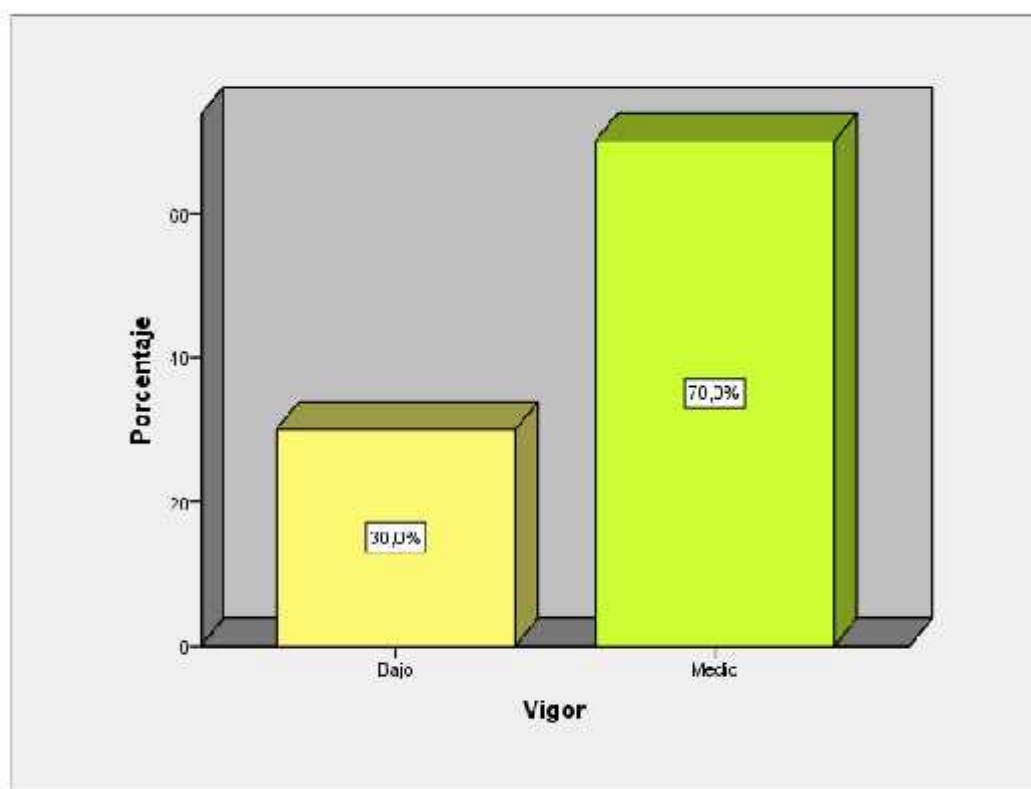


Gráfico 2. Niveles de la variable Compromiso del trabajador.

En la tabla 10 y gráfico 2, se aprecia que de los trabajadores, el 37.8% presentan un nivel bajo y el 62.2% presentan nivel medio con respecto a la variable compromiso del trabajador.

Tabla 11.*Niveles de la dimensión vigor.*

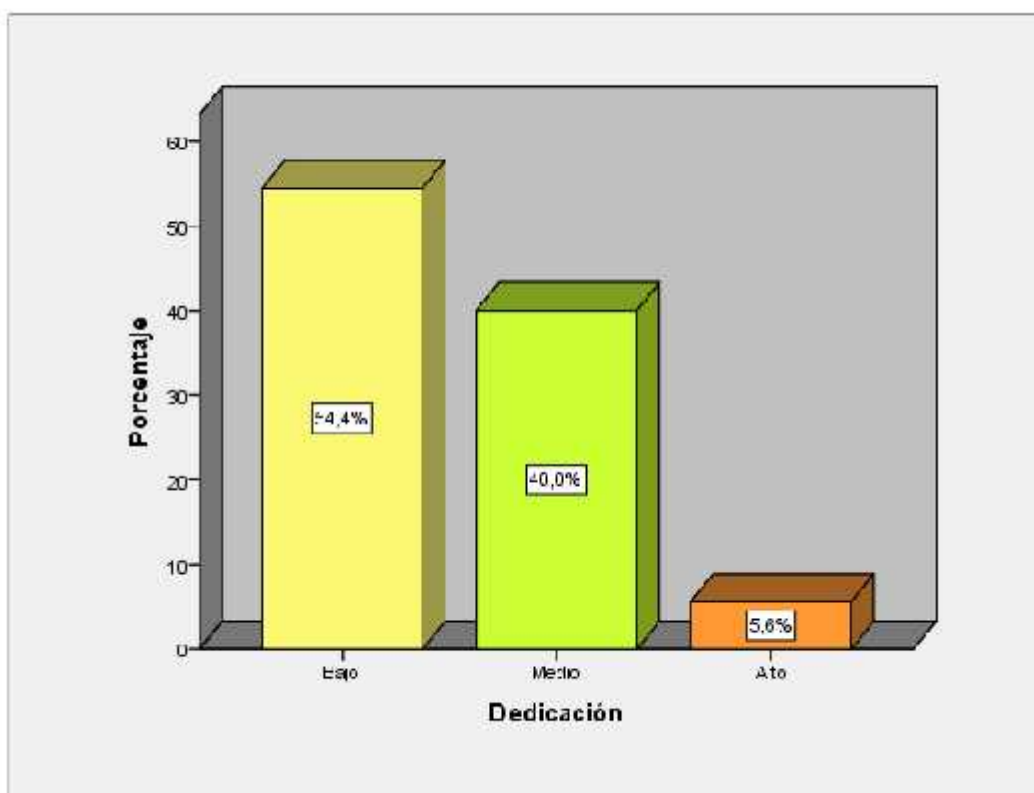
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	27	30,0
	Medio	63	70,0
	Total	90	100,0

*Gráfico 3. Niveles de la dimensión vigor.*

En la tabla 11 y gráfico 3, se aprecia que de los trabajadores, el 30% presentan un nivel bajo y el 70% presentan nivel medio con respecto a la dimensión vigor.

Tabla 12.*Niveles de la dimensión dedicación.*

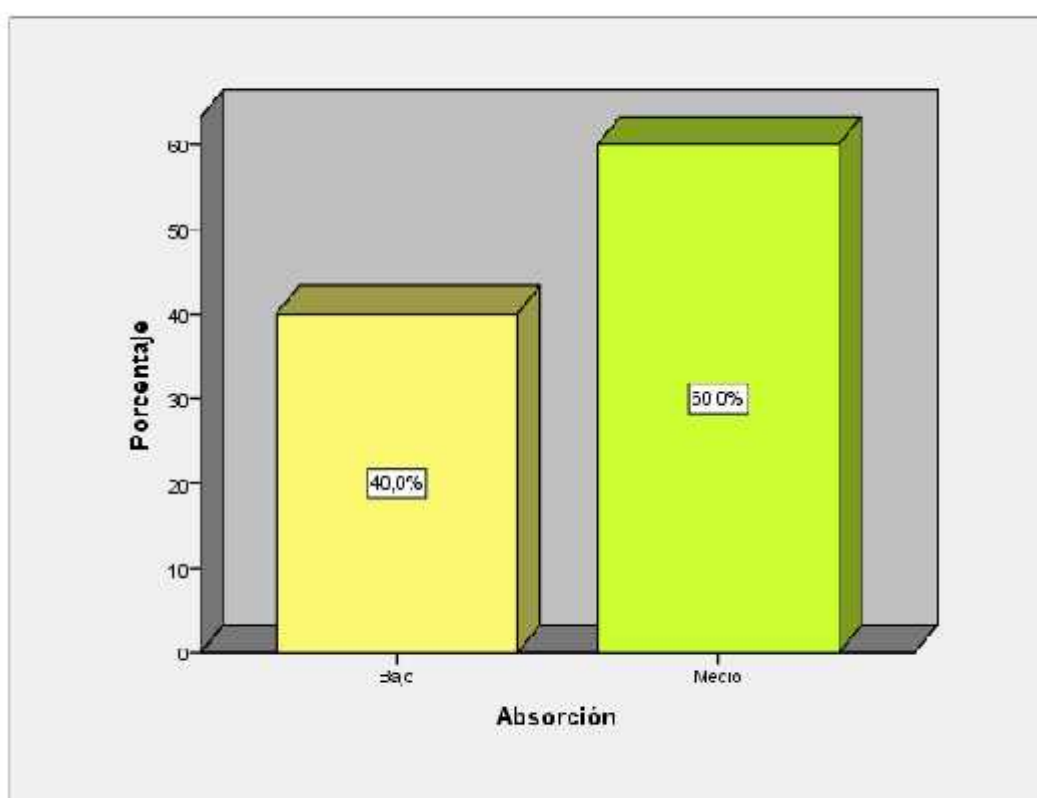
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	49	54,4
	Medio	36	40,0
	Alto	5	5,6
	Total	90	100,0

*Gráfico 4. Niveles de la dimensión dedicación.*

En la tabla 12 y gráfico 4, se aprecia que de los trabajadores, el 54.4% presentan un nivel bajo, el 40% presentan nivel medio y el 5.6% presenta un nivel alto con respecto a la dimensión dedicación.

Tabla 13.*Niveles de la dimensión absorción.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	36	40,0
	Medio	54	60,0
	Total	90	100,0

*Gráfico 5. Niveles de la dimensión absorción*

En la tabla 13 y gráfico 5, se aprecia que de los trabajadores, el 40% presentan un nivel bajo y el 60% presentan nivel medio con respecto a la dimensión absorción.

Tabla 14.

Niveles de la variable la eficiencia laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	28	31,1
	Regular	53	58,9
	Adecuado	9	10,0
	Total	90	100,0

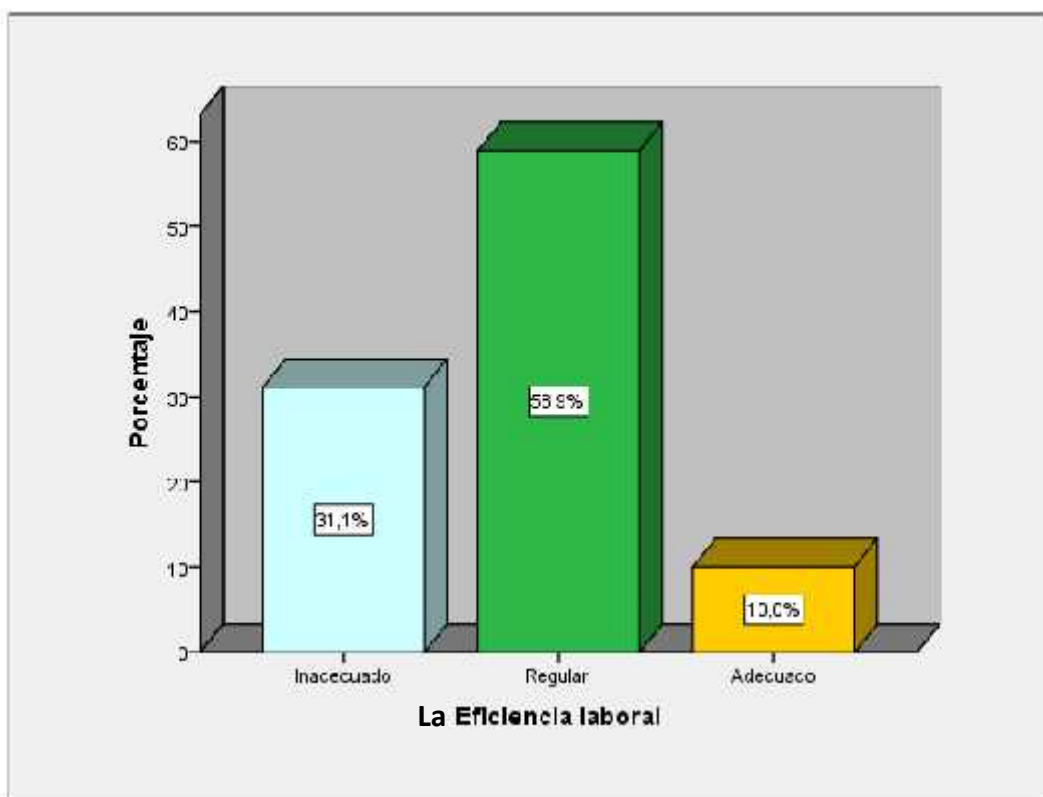
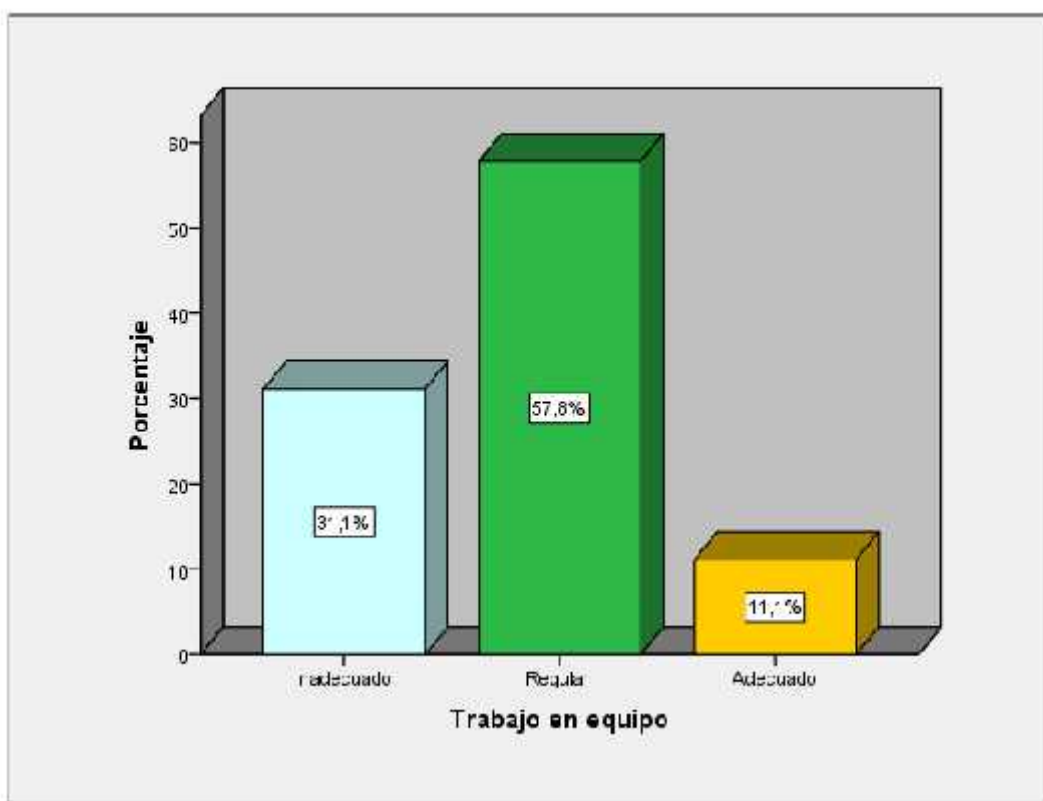


Gráfico 6. Niveles de la variable la eficiencia laboral.

En la tabla 14 y gráfico 6, se aprecia que de los trabajadores, el 31.1% presentan un nivel inadecuado, el 58.9% presentan nivel regular y el 10% presenta un nivel adecuado con respecto a la variable la eficiencia laboral.

Tabla 15.*Niveles de la dimensión trabajo en equipo.*

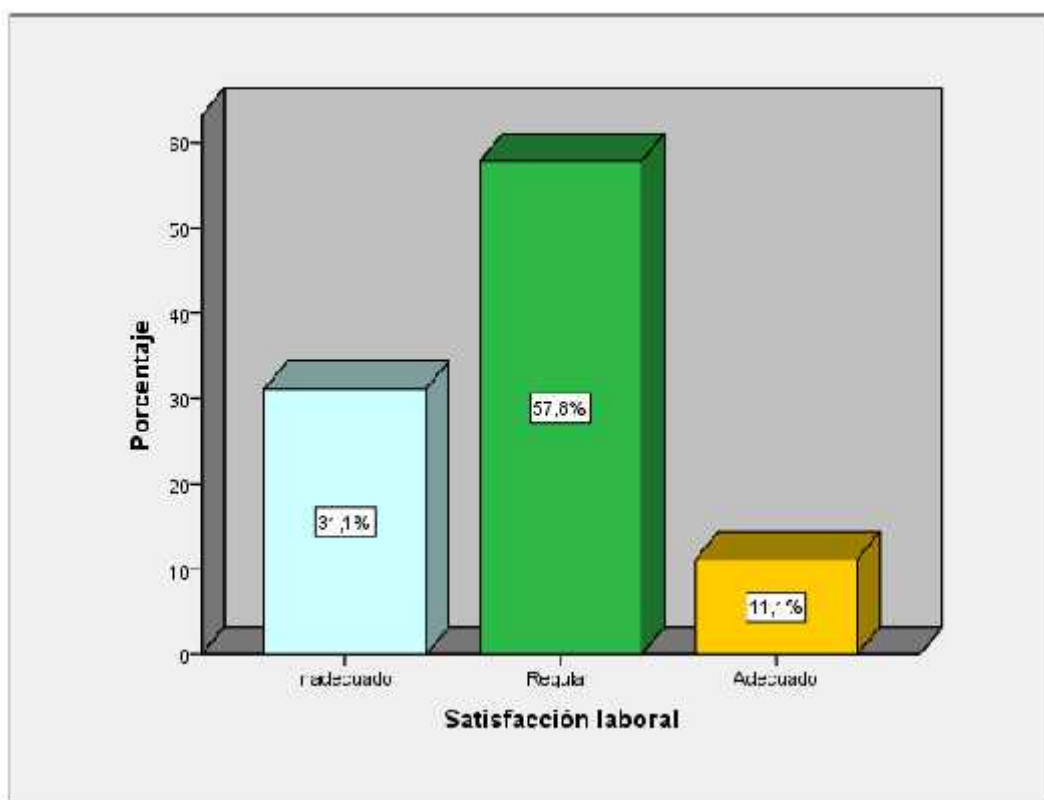
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	28	31,1
	Regular	52	57,8
	Adecuado	10	11,1
	Total	90	100,0

*Gráfico 7. Niveles de la dimensión trabajo en equipo.*

En la tabla 15 y gráfico 7, se aprecia que de los trabajadores, el 31.1% presentan un nivel inadecuado, el 57.8% presentan nivel regular y el 11.1% presenta un nivel adecuado con respecto a la dimensión trabajo en equipo.

Tabla 16.*Niveles de la dimensión satisfacción laboral.*

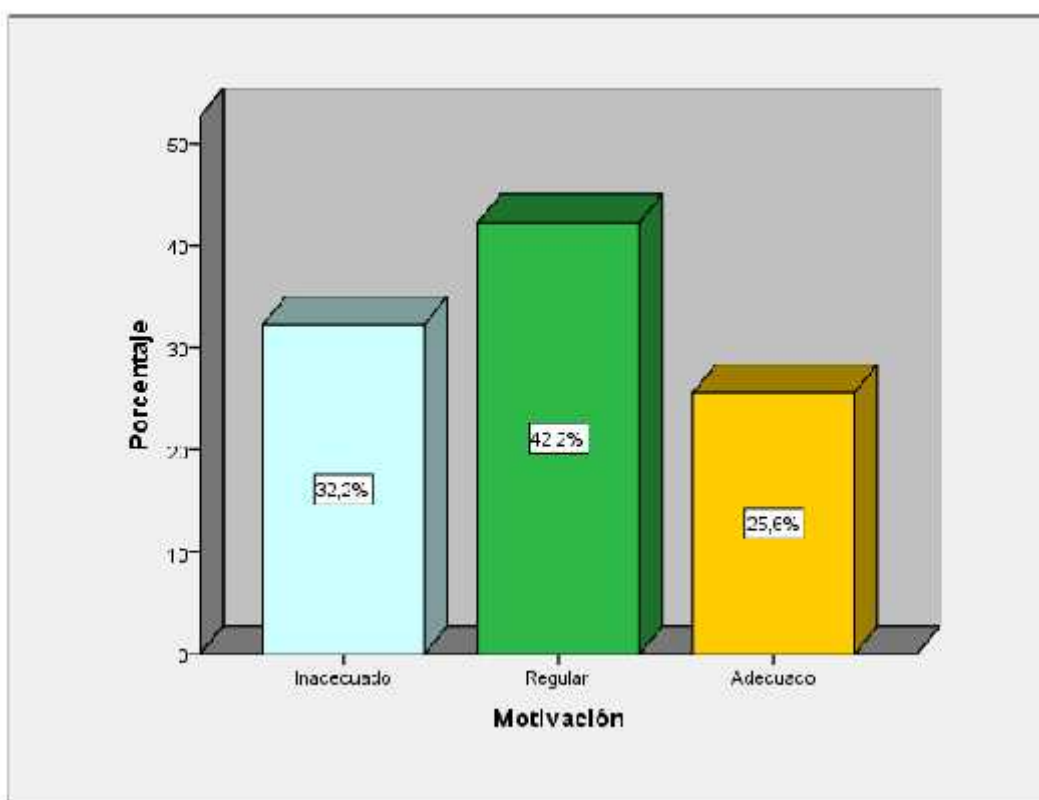
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	28	31,1
	Regular	52	57,8
	Adecuado	10	11,1
	Total	90	100,0

*Gráfico 8. Niveles de la dimensión satisfacción laboral.*

En la tabla 16 y gráfico 8, se aprecia que de los trabajadores, el 31.1% presentan un nivel inadecuado, el 57.8% presentan nivel regular y el 11.1% presenta un nivel adecuado con respecto a dimensión satisfacción laboral.

Tabla 17.*Niveles de la dimensión motivación.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	29	32,2
	Regular	38	42,2
	Adecuado	23	25,6
	Total	90	100,0

*Gráfico 9. Niveles de la dimensión motivación.*

En la tabla 17 y gráfico 9, se aprecia que de los trabajadores, el 32.2% presentan un nivel inadecuado, el 42.2% presentan nivel regular y el 25.6% presenta un nivel adecuado con respecto a la dimensión motivación.

3.3. Tablas Cruzadas

Tabla 18.

Niveles de la variable compromiso del trabajador y la eficiencia laboral.

Compromiso del trabajador *La eficiencia laboral tabulación cruzada			La eficiencia laboral			
			Inadecuado	Regular	Adecuado	Total
Compromiso del trabajador	Bajo	Recuento	25	9	0	34
		% del total	27,8%	10,0%	0,0%	37,8%
	Medio	Recuento	3	44	9	56
		% del total	3,3%	48,9%	10,0%	62,2%
Total		Recuento	28	53	9	90
		% del total	31,1%	58,9%	10,0%	100,0%

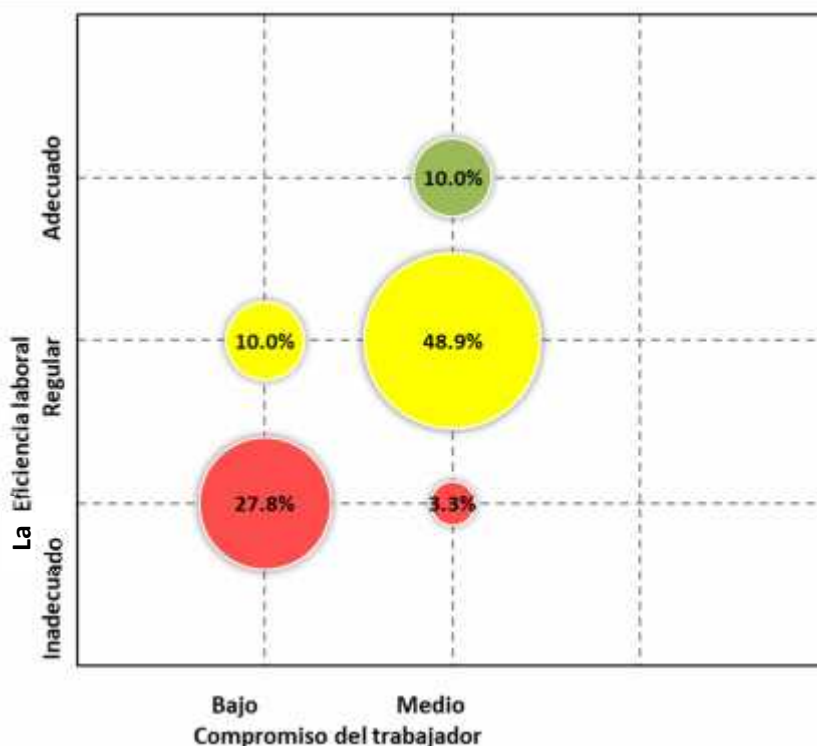


Gráfico 10. Niveles de la variable compromiso del trabajador y la eficiencia laboral.

En la tabla 18 y gráfico 10, se observa que si el compromiso del trabajador es de un nivel bajo el 27.8% presenta nivel inadecuado de la eficiencia laboral, el 10% presenta nivel regular y si el compromiso del trabajador es de un nivel medio el 3.3% presenta nivel inadecuado de la eficiencia laboral, el 48.9% presenta nivel regular y el 10% presenta nivel adecuado.

Tabla 19.

Niveles de la dimensión vigor y la eficiencia laboral.

		Vigor *La eficiencia laboral tabulación cruzada				
		La eficiencia laboral				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Vigor	Bajo	Recuento	24	3	0	27
		% del total	26,7%	3,3%	0,0%	30,0%
	Medio	Recuento	4	50	9	63
		% del total	4,4%	55,6%	10,0%	70,0%
Total		Recuento	28	53	9	90
		% del total	31,1%	58,9%	10,0%	100,0%

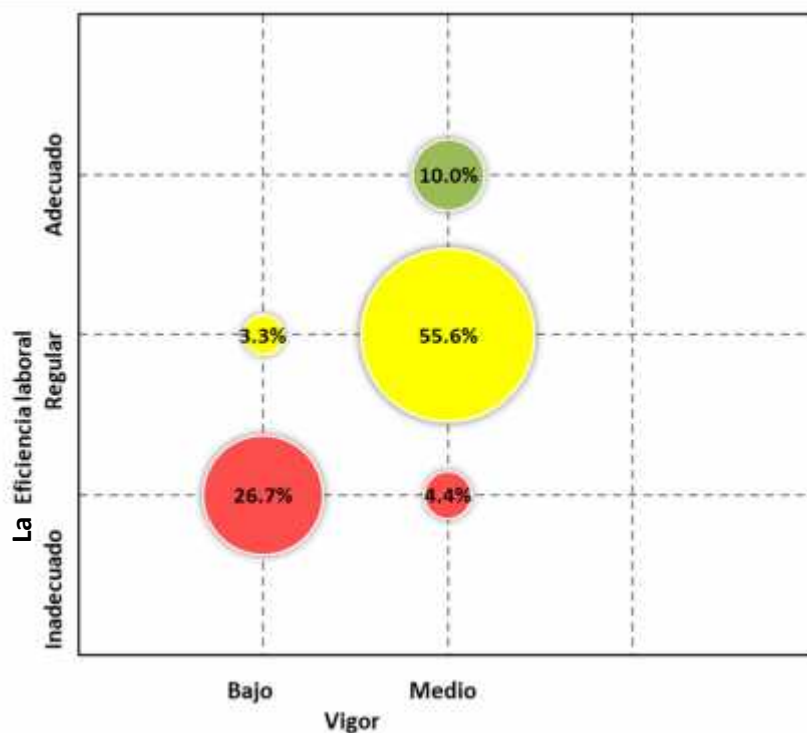
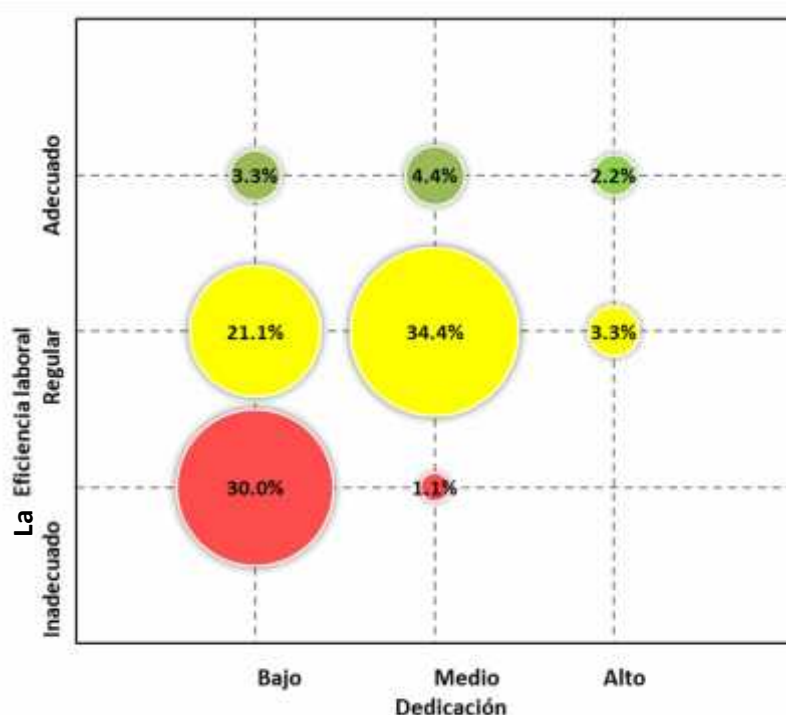


Gráfico 11. Niveles la dimensión vigor y la eficiencia laboral.

En la tabla 19 y gráfico 11, se observa que si el vigor del compromiso del trabajador es de un nivel bajo el 26.7% presenta un nivel inadecuado de la eficiencia laboral, el 3.3% presenta nivel regular y si el vigor del compromiso del trabajador es de un nivel medio el 4.4% presenta nivel inadecuado de la eficiencia laboral, el 55.6% presenta nivel regular y el 10% presenta nivel adecuado.

Tabla 20.*Niveles de la dimensión dedicación y la eficiencia laboral.*

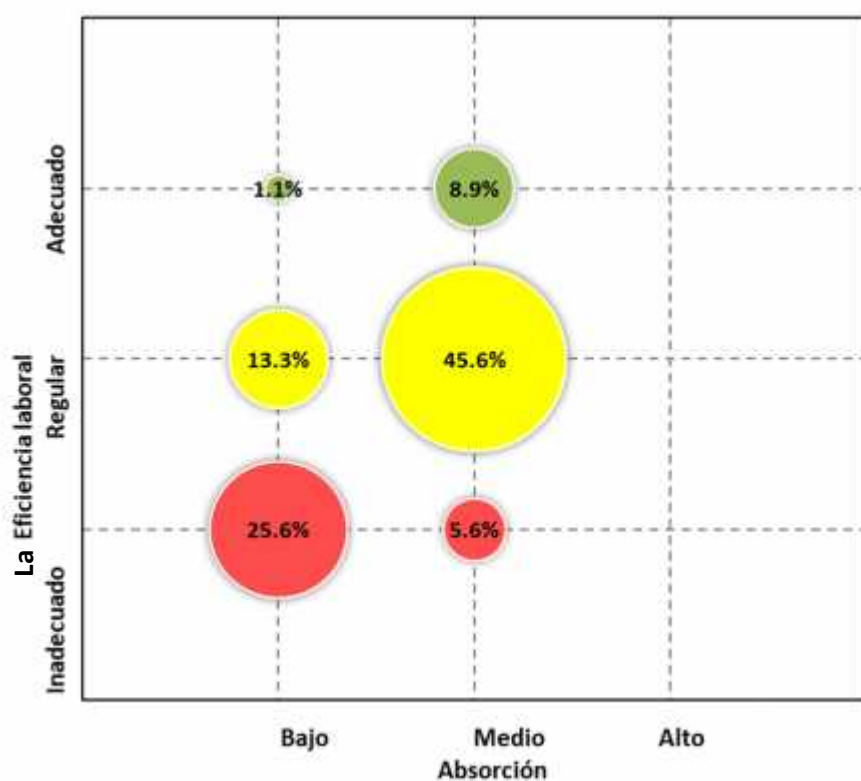
		Dedicación *La eficiencia laboral tabulación cruzada				
		La eficiencia laboral			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Dedicación	Bajo	Recuento	27	19	3	49
		% del total	30,0%	21,1%	3,3%	54,4%
	Medio	Recuento	1	31	4	36
		% del total	1,1%	34,4%	4,4%	40,0%
	Alto	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	3,3%	2,2%	5,6%
Total		Recuento	28	53	9	90
		% del total	31,1%	58,9%	10,0%	100,0%

*Gráfico 12. Niveles de la dimensión dedicación y la eficiencia laboral.*

En la tabla 20 y gráfico 12, se observa que si la dedicación del compromiso del trabajador es de un nivel bajo el 30% presenta un nivel inadecuado de la eficiencia laboral, el 21,1% presenta nivel regular y el 3,3% presenta nivel adecuado; si la dedicación del compromiso del trabajador es de un nivel medio el 1,1% presenta nivel inadecuado de la eficiencia laboral, el 34,4% presenta nivel regular y el 4,4% presenta nivel adecuado y si la dedicación del compromiso del trabajador es de nivel alto el 3,3% presenta nivel regular de la eficiencia laboral, y el 2,2% presenta nivel adecuado.

Tabla 21.*Niveles de la dimensión absorción y la eficiencia laboral.*

Absorción *La eficiencia laboral tabulación cruzada						
		La eficiencia laboral			Total	
Absorción	Bajo	Inadecuado	Regular	Adecuado		
	Bajo	Recuento	23	12	1	36
		% del total	25,6%	13,3%	1,1%	40,0%
	Medio	Recuento	5	41	8	54
		% del total	5,6%	45,6%	8,9%	60,0%
Total		Recuento	28	53	9	90
		% del total	31,1%	58,9%	10,0%	100,0%

*Gráfico 13. Niveles de la dimensión absorción y la eficiencia laboral*

En la tabla 21 y gráfico 13, se observa que si la absorción del compromiso del trabajador es de un nivel bajo el 25.6% presenta un nivel inadecuado de la eficiencia laboral, el 13.3% presenta nivel regular y el 1.1% presenta nivel adecuado y si la absorción del compromiso del trabajador es de un nivel medio el 5.6% presenta nivel inadecuado de la eficiencia laboral, el 45.6% presenta nivel regular y el 8.9% presenta nivel adecuado.

3.4. Prueba de Normalidad

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: **0.05**

Estadístico de Prueba: Sig < 0.05, rechazar H0 y aceptar H1.

Sig > 0.05, aceptar H0 y rechazar H1.

Tabla 22.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso del trabajador	,106	90	,014
Vigor	,121	90	,002
Dedicación	,095	90	,044
Absorción	,110	90	,009
La eficiencia laboral	,183	90	,000

La tabla 22, presenta los resultados de la prueba de bondad de Kolmogorov – Smirnov (K-S) y las variables tienen como resultado que el puntaje total no se aproxima a una distribución normal ($p < 0.05$), es decir que no existe distribución normal de los datos y se rechaza la hipótesis nula, debido a estos hallazgos se deberá emplear una estadística no paramétrica: Prueba de correlación de Spearman.

3.5. Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis general

Hipótesis de investigación

Ho: No existe relación significativa entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Elección de nivel de significancia: alfa = 0,05

Prueba estadística **Coefficiente de correlación de Rho de Spearman**

Región crítica **Bilateral**

Regla de decisión: Si $r < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 23.

Correlación entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

		Correlaciones		
			Compromiso del trabajador	La eficiencia laboral
Rho de Spearman	Compromiso del trabajador	Coefficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	La eficiencia laboral	Coefficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Al 5% de nivel de significancia, la muestra informó que es significativa al nivel 0,01, con una $r = 0.000$ ($r < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.757** interpretándose como alta relación positiva entre las variables.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Elección de nivel de significancia: alfa = **0,05**

Prueba estadística **Coefficiente de correlación de Rho de Spearman**

Región crítica **Bilateral**

Regla de decisión: Si $\alpha < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 24.

Correlación entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

		Correlaciones		
			Vigor	La eficiencia laboral
Rho de Spearman	Vigor	Coefficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
La eficiencia laboral	Vigor	Coefficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 24, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica: Al 5% de nivel de significancia, la muestra informó que es significativa al nivel 0,01, con una $\alpha = 0.000$ ($\alpha < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.816** interpretándose como alta relación positiva entre las variables.

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Elección de nivel de significancia: alfa = **0,05**

Prueba estadística **Coefficiente de correlación de Rho de Spearman**

Región crítica **Bilateral**

Regla de decisión: Si < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 25.

Correlación entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Correlaciones				
			Dedicación	La eficiencia laboral
Rho de Spearman	Dedicación	Coefficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	La eficiencia laboral	Coefficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

En la tabla 25, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica: Al 5% de nivel de significancia, la muestra informó que es significativa al nivel 0,01, con una $= 0.000$ (< 0.05); por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.693** interpretándose como moderada relación positiva entre las variables.

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Elección de nivel de significancia: alfa = **0,05**

Prueba estadística **Coefficiente de correlación de Rho de Spearman**

Región crítica **Bilateral**

Regla de decisión: Si < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 26.

Correlación entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Correlaciones				
		Absorción		La eficiencia laboral
Rho de Spearman	Absorción	Coefficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	La eficiencia laboral	Coefficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

En la tabla 26, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica: Al 5% de nivel de significancia, la muestra informó que es significativa al nivel 0,01, con una $t = 0.000$ (< 0.05); por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.623** interpretándose como moderada relación positiva entre las variables.

IV. DISCUSIÓN

Con referencia a la validez interna es preciso decir que en esta tesis se contó con herramientas válidas y fiables, obteniendo el valor del Alfa de Cronbach igual a 0.918 para el instrumento que mide compromiso del trabajador y de 0,931 para el instrumento que mide la eficiencia laboral, afirmando que tienen una buena confiabilidad y coherencia interna.

En relación a la validez externa podemos señalar, que la presente tesis investigó la relación que existe entre la variable compromiso del trabajador y la eficiencia laboral, por este motivo se realizó un análisis de estadística de características descriptivas de corte transversal, observacional y de correlación; En el trabajo de campo se verificó los objetivos que se establecieron en la exploración cuyo deseo fue saber el vínculo del compromiso del trabajador y la eficiencia laboral, estableciendo la relación entre ambas variables; reconociendo que las dos inconstantes son sustanciales para el logro y labor segura de una institución de Salud.

Al examinar los resultados de las variables relacionadas a la hipótesis general se muestra que el grado de relación fue de 0.757, y que el compromiso del trabajador es de 62.2% indicando un nivel medio, de la misma manera el 58.9% indica un nivel regular de la eficiencia laboral; de la misma manera los resultados hallados fue que el Valor $p < 0.05$, por lo que afirmarnos que existe una alta relación positiva y significativa entre el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. Resultados que tienen similitud a los obtenidos por la investigación de Pérez (2015) quien demuestra que el compromiso del área directiva y del área media contribuye a la presencia de resultados económicos superiores, de complacencia, debido a la capacidad de influencia que tiene la dirección sobre la estrategia, los trabajadores y los stakeholders. Asimismo, evidencia que el compromiso de la dirección no solo genera mejores productos, también eleva el proceder de colaboración a nivel organizativo que favorece una mejor toma de decisiones.

Con respecto a la primera hipótesis específica los resultados hallados en esta tesis fue que el grado de relación es de 0.816 traduciéndose como alta relación positiva entre las variables, el valor $p < 0.05$, afirmándose que la relación es significativa entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. Con esto se obtuvo una similitud con la investigación de Fierro (2015) quien concluyó que los roles gerenciales de los directivos tienen un vínculo concreto y valioso con la eficiencia laboral de los administrativos en el Municipio de la Provincia de Huancavelica, y similitud con Huayllani y Taype (2015) quienes demuestran una relación en política de incentivos y eficiencia laboral de los

administrativos, con las decisiones y con la labor en grupo en el municipio del distrito de ascensión en el 2015.

Viendo la segunda hipótesis específica los resultados hallados en esta tesis fueron que la correlación es de 0.693 traducido como moderada relación positiva entre las variables, el valor $p < 0.05$, se afirma hay una relación de significancia entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. Con esto se obtuvo una similitud con la investigación de Torres (2014) quien concluyo que la eficiencia actualmente no satisface las perspectivas de la empresa estudiada, por no contribuir a que las demás áreas puedan lograr sus metas; las actuaciones en la organización aun precisan definir las mejor; se requiere un nuevo plan para evaluar el desempeño y motivar al personal, es decir trabajar con gente potencial y desarrollar a los menos efectivo.

En referencia a la tercera hipótesis específica los resultados recogidos en esta tesis fue que el grado de correlación es de 0.623 explicándose como moderada relación positiva entre las variables, el valor $p < 0.05$, así se afirma que existe vínculo significativo entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. Con esto se obtuvo una similitud con la investigación de Nigenda et al. (2016) cuyos resultados fueron que la muestra analizada se singulariza por exhibir niveles de rendimiento diversos entre estados. Concluyeron que se tenía que realizar un diseño e implementación de un plan de RH de acuerdo a las obligaciones y requerimientos que exige la población y que contemple medidas que regulen su formación, distribución óptima del régimen de salud y la creación de alicientes en el cumplimiento de sus funciones, la ineficiencia de médicos y odontólogos tiene similitud, los indicadores de eficiencia son importantes en planificación de los RH del sistema de salud.

V. CONCLUSIONES

Esta investigación buscó definir el vínculo entre el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018, teniendo en cuenta a las dos variables y a las dimensiones de la primera variable relacionándolas con la segunda variable; se observó que se presenta un nivel medio de compromiso del trabajador y un nivel regular de la variable la eficiencia laboral.

Es indispensable un funcionamiento eficiente de las instituciones de salud lo cual se consigue con el compromiso del trabajador. Es preciso que el personal interno perciba en forma positiva todo lo concerniente a la entidad a la que pertenece, involucrándose dinámicamente en la institución y realizando en manera eficiente su labor, beneficiando al mismo tiempo a sí mismo, a la propia institución y la comunidad. Por todo esto se concluye de la siguiente manera:

PRIMERA

Al analizar los resultados entre ambas variables con relación al objetivo general puedo concluir que existe relación significativa entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018; debido a que $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.757, interpretándose como alta relación positiva entre las variables.

SEGUNDA

Al examinar los resultados con relación al objetivo específico 1, puedo concluir que existe relación significativa entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018; debido a que $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.816, interpretándose como alta relación positiva.

TERCERA

Al estudiar los resultados con relación al objetivo específico 2, puedo concluir que existe relación significativa entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018; debido a que $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.693, interpretándose como moderada relación positiva.

CUARTA

Al observar los resultados con relación al objetivo específico 3, puedo concluir que existe relación significativa entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018; debido a que $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.623, interpretándose como moderada relación positiva.

VI. RECOMENDACIONES

Este trabajo de investigación intenta brindar nuevos conocimientos, y así lograr un punto de inicio a tener en cuenta sobre la importancia que tienen el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral dentro de una institución de salud, ya que esta puede afectar o beneficiar el logro personal e institucional. Teniendo esto presente y en respuesta a los hallazgos del trabajo y las conclusiones, se enuncian las subsiguientes recomendaciones

Primera

Siempre se espera una mejora continua de este trabajo de investigación, por lo tanto otro aspecto importante va dirigido a futuros desarrolladores y a la realización de posteriores investigaciones, se recomienda desarrollar un análisis con las mismas variables de investigación pero tomando como población un conjunto de colaboradores de diferentes instituciones que pertenezcan a ciudades distintas del Perú de donde se realizó el presente trabajo de investigación, de manera tal que se puedan generalizar los resultados y se pueda ver de manera conjunta como se encuentra nuestro sistema de salud no solo a nivel departamental si también a nivel nacional. Por otro lado también podremos identificar posibles diferencias entre uno y otro departamento en cuanto a la relación de las variables, diferencias tanto positivas las cuales podrán ser imitadas, así como también diferencias negativas las cuales podrán ser corregidas.

Segunda

Teniendo en cuenta los niveles de compromiso bajo 37.8% y de eficiencia laboral inadecuada 31.1%, se recomienda a los directivos Centro de Salud Jaime Zubieta, planificar y ejecutar talleres de motivación para sus trabajadores. Dichos talleres permitirán el desarrollo y el mejoramiento las capacidades de comunicación entre los que laboran en la institución. Puesto que precisan asimilar el ser comunicativos de manera asertiva, progresando su empatía, ser más espontáneos en su comportamiento frente a los demás y aprender a oír a las demás personas de su entorno que muchas veces pasan desapercibidas. Esto hace necesario que cada uno de los que laboran y/o desempeñen en la institución entienda que si nos comunicamos de forma seguida favorece el incremento no solo individual sino también general. Establecer estrategias institucionales ayudaría a incentivar a su personal interno y así poder incrementar

su compromiso con la institución lo cual llevara consecuentemente a elevar su eficiencia laboral y la del Centro de Salud.

Tercera

La correlación entre el vigor y la eficiencia laboral es alta debido a la presencia de personal joven, ágil y con muchas ganas de aprender, así como también de personal con experiencia los cuales se encuentran comprometidos con su trabajo, si bien es cierto que las experiencias y años de servicio son aspectos sumamente importantes y a la vez suman puntos a favor de la eficiencia laboral del Centro de Salud, hay que tener en cuenta que estas experiencias que se adquieren en el día a día y que son de un valor incalculable, no deben de quedar solo en ellos, si no que deberían de ser transmitidas a los nuevos valores que van llegando; en tal sentido se recomienda al Centro de Salud continuar e incentivar la estrategia interna que vienen realizando mediante convenios con las universidades, ya que esto ayuda de manera significativa no solo a los internos que llegan a la institución y los cuales se van empapando de nuevos conocimientos, sino también de manera secundaria al personal interno que se contagia y llena de ese espíritu joven que llega con la idea de poder cambiar el mundo que se le presenta.

Cuarta

El poder adquisitivo económico también actúa como aliciente para ayudar al compromiso, dedicación y desempeño de los empleados, por cuanto este es valorado, se estimula, coloca una perseverancia en sus funciones, en otras palabras podríamos decir que se fideliza. De igual forma, si este dinero es cobrado en su momento, la persona intuye una firmeza de encontrarse en una empresa que lo resguarda y ofrece los requisitos obligatorios para su crecimiento como profesional. Lo inverso resulta cuando un sueldo es dado en un momento no correcto y genera sentimientos como la falta de motivación e incomodidad; también puede generar la toma de decisiones negativas tales como la deserción por parte del trabajador; si bien es cierto que por parte de la institución, el retraso de los haberes económicos no está en sus manos, se recomienda a los directivos del Centro de Salud realizar gestiones para la regularización de los haberes de los trabajadores y que esto sirva como un precedente para otras instituciones de salud, de la misma manera como apoyo y empatía hacia el trabajador, los directivos del Centro

de Salud pueden también contribuir con esta eficiencia laboral y así, al igual que en otros lugares, decir "buen trabajo" al final del día puede ser, simplemente, la motivación que se necesita.

Quinta

La infraestructura y/o lugar donde se labora también juega un factor importante dentro del compromiso del trabajador y la eficiencia laboral, fue gratificante el poder observar que se estaban haciendo trabajos de remodelación y ampliación en el Centro de Salud durante la recolección de los datos de investigación, pero esto a su vez generó un poco de descontento en los trabajadores y pacientes pues creó un ambiente de hacinamiento, un poco de desorden y polvareda propios del trabajo que se estaba realizando, que si bien es cierto es temporal y con beneficios a futuro, en su momento no se puede evitar dichos sentimientos; recomiendo a los directivos del Centro de Salud incentivar al personal de limpieza a fin de que redoblen sus esfuerzos en cuanto a la limpieza, al personal que labora en este lugar para que traten de mantener el orden y limpieza de los implementos con los cuales trabajan a fin de continuar con un ambiente grato y aséptico y al personal externo sobre todo para que comprendan que todo cambio es para beneficio de ellos mismos y para una mejor calidad de atención.

VII. REFERENCIAS

- Actualidad Empresa. (28 noviembre 2013). *Eficacia, Eficiencia y Efectividad en el Desempeño del Trabajo*. Recuperado de: <http://www.actualidadempresa.com/articulos/>
- Acuña, Y. & Ventura, C. (2016). *Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la empresa “Cerámicos Lambayeque” - Lambayeque 2015*. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Ahumada, I. (1987). *La productividad laboral en industria manufacturera: Nivel y evolución durante el periodo 1970-1981*. México: STPS, Subsecretaría B, Unidad Coordinadora de Políticas, Estudios y Estadísticas del Trabajo, Subcoordinación de Análisis y Política Laboral, Subcoordinación de Programas Institucionales y Documentación.
- Arroyo et al. (2015). *La Salud Hoy: Problemas y Soluciones*. Recuperado de: <ftp://www.minsa.gob.pe/descargas/ogc/boletines/centrum.pdf>.
- Bunge, M. (1978). *La ciencia: su método y su filosofía*. Buenos Aires, Argentina: Laetoli.
- Calera, A., Esteve, L., Roel, J. y Uberti, V. (2002). *La salud laboral en el sector docente*. Albacete, España: Bomarzo.
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos.
- Cuesta, A. (2016). *Compromiso y gestión humana en la empresa*. Universitas Psychologica. Recuperado de: <http://www.dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.cghe>
- Fandos, M. (2017). *Compromiso del Empleado. The Thinking People*. Recuperado de: <http://www.thinkingpeoplerecursoshumanos.es/desarrollo-de-rr-hh/compromiso-del-empleado/>
- Fierro, Z. (2015). *Roles gerenciales del personal directivo y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huancavelica - año 2012* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- Gadow, F. *Dilemas: la gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Granica.
- García, C., Carreón, J., Hernández, J. y Morales, M., (2014). Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública. *Revista Acta Universitaria*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248182004.pdf>
- Gil P. & Peiró J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista Anales de Psicología*. Recuperado de: <https://www.psicología.org/pdf/769/5116793549.pdf>

- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Hernández et al. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación*. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologiadelainvestigacion5taEdicion.pdf
- Huayllani, E. & Taype, M. (2015). *Políticas de incentivos y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital Ascensión-periodo 2015*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Inca, F. (2013). *La exposición a factores de riesgo psicosociales incide en la salud y eficiencia del usuario interno del Centro de Salud La Concordia e influye en el trato al paciente*. (tesis de maestría). Recuperado de: <http://www.repositorio.puce.edu.ec/handle>
- Martínez, O. (2003, febrero 20). *Apuntes clave sobre trabajo en equipo y toma de decisiones*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/trabajo-en-equipo-y-toma-de-decisiones/>
- Mejía, S. (2005). Un Buen Trato en la Institución de Salud. Bogotá-Colombia: Encolombia *Revista de actualizaciones en Enfermería*. Recuperado de: <https://www.encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-82/enfermeria8205-bueno/>
- Meyer, J. & Allen N. (1991). *A Three - component conceptualization of organizational Commitment Human resource management review*. Recuperado de: <https://www.science-direct.com/science/article/pii/105348229190011Z>
- Montoya M. (2015). *Gestión de Innovación: efectos del clima de innovación de las empresas En el desempeño y compromiso de trabajadores*. (tesis doctoral). Universidad Politécnica de Catalunya, Valencia, España.
- Nigenda, G., Alcalde J., González L., Serván E., García S. y Lozano, R. (2016, setiembre-octubre). *Eficiencia de los recursos humanos en salud: una aproximación a su análisis en México*. Salud Pública Mexico.
- Organización Panamericana de la Salud. (2002). *La Salud Pública en las Américas. Nuevos Conceptos, Análisis del Desempeño y Bases para la Acción*. Recuperado de: http://www.paho.org/hq/documents/2010/FESP_SaludPublica_en_las_Américas.
- Palacios, M. & Sánchez, Á. (2016). *Programa de gestión del conocimiento en optimización de eficiencia laboral de Sanna 2014*. (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú.
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago, Chile: Oficina Internacional del Trabajo.

- Pérez, J. y Gardey, A. (2014). *Definición de*. Recuperado de: <https://www.definición.de/satisfaccion-laboral/>
- Pérez, J y Merino, M. (2010). *Definición de*. Recuperado de: <https://www.definición.de/vigor>
- Pérez L. (2015). *El efecto del compromiso del equipo directivo sobre el comportamiento de los mandos medios en la consecución de resultados. Un estudio longitudinal en el Sector Sanitario Público Valenciano*. (tesis doctoral). Universidad de Valencia, España.
- Quesada, M., Villa, W. (2007). *Estudio del Trabajo: Notas de Clase*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Ramírez, F., Viteri, J., García, E. y Carrión, V. (2015). *Valor óptimo de eficiencia de gestión. Caso proceso de calzado*. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Cuba.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Robledo, J. (2005). *Diseño de investigación Revista Nure investigación*. Universidad de Salamanca, España. Recuperado de: <https://www.es/METODOLOGÍA - Y – DISEÑO DE INVESTIGACIÓN-CIENTÍFICA/Z0572TF8D8G>
- Sánchez I. (2017). *La Comunicación Interna y vinculación con eficiencia laboral del personal de consulta externa del Hospital general docente Ambato*. (tesis de magister). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Sanchez, H. y Reyes, C. (2008). *METODOLOGÍA Y DISEÑOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Recuperado de: https://issuu.com/ucvirtual/docs/manual_metodologia_de_la_investigación
- Solano M., Hernández P., Vizcaya M. & Reig A. (2002). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería. *Revista Enfermería Intensiva Elsevier*, España. Recuperado de: <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-sindrome-burnout-profesionales-enfermeria-cuidados-S1130239902780498>
- Soto, G. (2017). *Atención primaria de salud*. [Mensaje de blog] Recuperado de: <http://blogs.monografias.com/editorial/>
- Torres G. (2014). *Evaluación del desempeño y su impacto en la eficiencia de los trabajadores del departamento de servicios laborales de la empresa Plasticaucho Industrial*. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Vega, E. (2013). *Clima organizacional de trabajadores en el área de almacenes en empresa logística. Lima, Perú-2013*. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Fotos del trabajo de campo en el Centro de Salud Jaime Zubieta.



Anexo 2. Constancia del Comité de Ética Institucional del Hospital SJL.



PERU Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas
de Salud Lima Centro
"Tu salud es nuestro compromiso"



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA N°10

La Presidenta del Comité Institucional de Ética (CIE) del Hospital San Juan de Lurigancho hace constar que el Comité de Ética Institucional aprobó el proyecto de investigación señalado a continuación,

Título del Proyecto : "COMPROMISO DEL TRABAJADOR Y LA EFICIENCIA LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018."

Investigador Principal : SIANCAS TAO, NORÍO SALVADOR

La **aprobación**, corresponde a los siguientes documentos:

1. Protocolo de investigación.
2. Consentimiento Informado

La **APROBACIÓN** considera el cumplimiento de los estándares y lineamientos científicos y éticos, el balance de riesgo/beneficio, confiabilidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de éste. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el 08 de Noviembre del 2019.

Si aplica, los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

San Juan de Lurigancho, 08 de Noviembre del 2018.

LIC.FLOR BLAS BERGARA

Presidenta del Comité Institucional de Ética en Investigación
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital San Juan De Lurigancho

Anexo 3. Carta de presentación de la UCV a la DIRIS LIMA CENTRO.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 02 de octubre de 2018

Carta P.492 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

MC. Luz María Vásquez Chávez

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro

Atención:

Directora General de Redes Integradas de Salud Lima Centro

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **Norio Salvador Siancas Tao**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Norio Salvador Siancas Tao** identificado(a) con DNI N.º **4077973** y código de matrícula N.º **7001176521**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un centro de salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad
ESCUELA DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 200 4342 Fax. (+511) 200 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Santa Fe, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030 Anx. 2310.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8104
CALLAO Av. Argentina 1796 Tel. (+511) 202 4342 Anx.: 2050.

Anexo 4. Constancia de autorización de inicio y término de proyecto de investigación otorgado por la DIRIS LIMA CENTRO.



CONSTANCIA N°046 -2018

AUTORIZACION DE INICIO Y TERMINO DE PROYECTO DE INVESTIGACION

ACTA N°009-2018-COM.INV-DIRIS-LC

EXPEDIENTE N° 18-047116-001

La que suscribe, Directora General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, hace constar que:

NORIO SALVADOR SIANCAS TAO

Autor del proyecto de investigación "**COMPROMISO DEL TRABAJADOR Y LA EFICIENCIA LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018**", ha concluido satisfactoriamente el proceso correspondiente con la aprobación del Comité de Investigación de Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, AUTORIZANDO el inicio del desarrollo del proyecto de investigación.

La presente tendrá una vigencia para el **inicio a partir del 15 de noviembre del 2018** y de **término el 15 de enero del 2019**, se desarrollará en el **Centro de Salud Jaime Zubieta** de la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro.

Asimismo, hacemos de su conocimiento, que es importante para nuestra Institución contar con el informe final, así como las conclusiones y recomendaciones del estudio, para su consideración por la Dirección Ejecutiva de Monitoreo y Gestión Sanitaria, quien realizará el monitoreo del respectivo proyecto a través de la Oficina de Docencia e Investigación, Formación y Capacitación Especializada y por medio de las estrategias sanitarias correspondientes de la Oficina de Gestión Sanitaria.

De no cumplir con el presente informe, se hará de conocimiento a la universidad de procedencia o institución a la que pertenece, a fin de tomar acciones correspondientes.

Lima, 15 de noviembre del 2018.



M.C. ALFREDO E. CENTURIÓN VARGAS
Director General
M.P. 41193 A02514



Dirección: Av. Nicolás de Piérola N° 617 Cercado de Lima -Perú
Telf. (511) 207-5700

Anexo 5. Carta de presentación de la UCV al Centro de Salud Jaime Zubieta.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 02 de octubre de 2018

Carta P.493 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

M.C. Janet Rodríguez Rodríguez

Centro de Salud JAIME ZUBIETA

Atención:

Medico Jefe del Centro de Salud JAIME ZUBIETA

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **Norio Salvador Siancas Iao**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Norio Salvador Siancas Tau** identificado(a) con DNI N.º **40277973** y código de matrícula N.º **7001176521**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un centro de salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad

ESCUELA DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Carta Res, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Ana.: 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Ana.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1295 Tel.: (+511) 202 4342 Ana.: 2650

Anexo 6. Formulario de Consentimiento Informado.

Este formulario de Consentimiento informado va dirigido al personal que labora en un Centro de Salud en San Juan de Lurigancho, a quienes se les indicó e invitó a formar parte del trabajo de investigación: **Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.**

Se me ha informado que:

- 1.- Investigador:** Cirujano Dentista Norío Salvador Siancas Tao.
- 2.- Propósito del estudio:** El presente estudio tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre el Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.
- 3.- Confidencialidad:** la obtención de los datos, será utilizada con fines científicos; mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad, manteniendo el anonimato de los datos de identificación personal y respuestas que se consignent.
- 4.- Participación voluntaria:** La participación de este estudio es voluntaria, por lo tanto es mi decisión la de participar o retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- 5.- Procedimiento:** Se explicará de manera rápida el objetivo de la investigación para que tengan conocimiento de la importancia del mismo y sepan contestar el cuestionario, se hará entrega a cada participante un lapicero color azul para que se ayuden en el llenado de las encuestas; seguidamente se hará entrega de los formularios de consentimiento informado para que lean y acepten participar en la investigación; obtenido el consentimiento se empezará a utilizar los instrumentos de evaluación, en este paso se dará un tiempo prudencial (entre 10 a 15 min por participante) para que lean detenidamente dichos cuestionarios y puedan marcar con aspa (X) la respuesta que ellos consideren adecuada.
- 6.- Riesgos:** el presente estudio NO representa ningún riesgo físico ni laboral para el participante, ya que realizaremos solo llenado de encuestas y está sujeto a la confidencialidad de los datos que se adquieran.

7.- Beneficios: se hará entrega a cada participante un lapicero color azul que terminada su participación podrá quedárselo como obsequio por el apoyo que brindará a esta investigación.

8.- Número de teléfono del investigador: yo comprendo que si tengo alguna pregunta o problema con esta investigación puedo llamar.

Investigador: C.D. Norío Salvador Siancas Tao. Teléf. 956 086 336

Consentimiento Informado

Yo, _____ identificado (a) con el número de D.N.I. _____ he sido informado(a) y leído este formulario de consentimiento informado que contiene datos acerca de los objetivos del estudio de investigación, procedimientos y beneficios.

En virtud a lo anterior declaro que se me ha informado ampliamente del estudio antes mencionado, con sus riesgos y beneficios, se han absuelto a mi entera satisfacción todas las preguntas que he realizado y que edad, sexo y área en la que laboro y demás datos se mantendrán bajo absoluta confidencialidad.

Por lo que consiento voluntariamente apoyar en esta investigación en calidad de participante, se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación pudiendo retirarme de esta en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que acepto formar parte de la investigación.

Lima, ___ de _____ del 2018

Firma del participante
 Teléfono para contacto _____

 Norío Salvador Siancas Tao
Evaluador

Anexo 7. Ficha técnica del instrumento para medir el compromiso del trabajador.

- J **Nombre del instrumento:** Encuesta Utrecht de escala de compromiso con el trabajo (Uwes).
- J **Nombre de la investigación:** Compromiso y gestión humana en la empresa.
- J **Autor:** Schaufeli et al. (2002).
- J **Institución:** Universidad Tecnológica de la Habana.
- J **Ámbito de aplicación:** Dos organizaciones de Cubanas.
- J **Sujetos de aplicación:** Trabajadores de ambas organizaciones.
- J **Año de edición:** 2016.
- J **País de origen:** Cuba.
- J **Administración:** individual.
- J **Objetivo:** medir el constructo y poder insertarlo en el accionar de la GH en la empresa.
- J **Duración:** 10 minutos.
- J **Técnica:** entrevista.
- J **Dimensiones:** Vigor.
Dedicación.
Absorción.
- J **Adaptado:** Norío Salvador Siancas Tao.
- J **Validez estadística:** la validez del instrumento se dio mediante juicio de expertos.
- J **Calificación:** Alto= 70 - 102
Medio= 35 - 69
Bajo= 0 - 34

Anexo 8. Instrumento para medir el compromiso del trabajador.

Encuesta Utrecht de Escala de Compromiso con el Trabajo (UWES)

Edad del participante: _____

Sexo: (F) (M)

Área en la que labora: _____

Instrucción:

Los 17 ítems siguientes tratan acerca de cómo Usted se siente en el trabajo.

Por favor lea cada ítem cuidadosamente y decida si Usted se siente de ese modo en el trabajo.

Si Usted nunca ha tenido ese sentimiento, marque (X) en cero (0).

Si Usted ha tenido ese sentimiento, indique en qué grado o nivel marcando el número (desde 1: mínimo, hasta 6: máximo).

Nº	Ítem	0	1	2	3	4	5	6
1	En mi trabajo, siempre estoy con mucha energía							
2	Encuentro en el trabajo un completo significado y propósito							
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
4	En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso							
5	Soy entusiasta respecto a mi trabajo							
6	Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor							
7	Mi trabajo me inspira							
8	Al empezar el día siento que voy al trabajo							
9	Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente							
10	Estoy satisfecho con el trabajo que realizo							
11	Estoy inmerso en mi trabajo							
12	Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo							
13	Para mí, el trabajo es un reto							
14	Obtengo lo que quiero cuando estoy trabajando							
15	En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente (flexible)							
16	La dificultad la separo de mí mismo en el trabajo							
17	En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien							

Fuente: Schaufeli et al. (2009).

Anexo 9. Ficha técnica del instrumento para medir la eficiencia laboral.

-) **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir la eficiencia laboral.
-) **Nombre de la investigación:** Roles gerenciales del personal directivo y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huancavelica-año 2012.
-) **Autora:** Zenia Geraldine Fierro Cornejo.
-) **Institución:** Universidad Nacional de Huancavelica.
-) **Ámbito de aplicación:** Municipalidad Provincial de Huancavelica.
-) **Sujetos de aplicación:** Funcionarios directivos.
-) **Año de Edición:** 2015.
-) **País de Origen:** Perú.
-) **Administración:** Individual.
-) **Objetivos:** Conocer la relación de los roles gerenciales del personal directivo y la eficiencia laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante el año 2012.
-) **Duración:** 10 minutos.
-) **Técnica:** Entrevista.
-) **Dimensiones:** Trabajo en Equipo.
Satisfacción Laboral.
Motivación.
-) **Adaptado:** Norío Salvador Siancas Tao.
-) **Validez estadística:** La confiabilidad del instrumento se dio mediante el Alpha de Cronbach cuyo resultado arrojó un valor de 0.929.
-) **Calificación:** No Adecuado= 74-100
Regular= 47-73
Inadecuado= 20-46

Anexo 10. Instrumento para medir la eficiencia laboral.

Cuestionario para medir la Eficiencia Laboral

Instrucciones:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una alternativa marcando con un aspa (X). Según Likert, la escala a utilizar es:

CATEGORÍAS				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo

EFICIENCIA LABORAL									
TRABAJO EN EQUIPO					CATEGORÍAS				
N°	AFIRMACIÓN				1	2	3	4	5
1	En la institución se tienen adecuados medios de comunicación como soporte del trabajo en equipo.								
2	A nivel institucional se realizan reuniones frecuentes con los miembros de equipo.								
3	El puesto que usted ocupa está en relación a su formación profesional, el cual permita lograr mejores resultados.								
4	En la institución se desarrollan los trabajos en equipo como soporte para alcanzar los objetivos de la institución.								
5	Cree usted que el trabajo que realizan da oportunidad para un crecimiento personal y profesional.								
6	Como director o responsable busca alternativas y sugerencias para mantener y conservar las buenas relaciones personales en la institución.								

SATISFACCIÓN LABORAL					CATEGORÍAS				
N°	AFIRMACIÓN				1	2	3	4	5
7	El ambiente físico de la institución es el más adecuado y propicio para un buen desempeño laboral.								
8	Se siente a gusto con el horario de trabajo implementado a nivel institucional.								
9	En la institución se cumple oportunamente con el pago de sus haberes.								
10	A nivel institucional tiene usted la capacidad de trabajar en equipo.								
11	Se programa de manera oportuna el periodo de sus vacaciones.								
12	Su jefe acepta sugerencias con respecto al trabajo que desempeña.								
13	La calidad de las interacciones entre el personal administrativo y asistencial a nivel institucional es aceptable.								
14	En la institución las actividades realizadas por el personal administrativo y asistencial son eficientes y eficaces.								

MOTIVACIÓN					CATEGORÍAS				
N°	AFIRMACIÓN				1	2	3	4	5
15	En la institución existe el orden y limpieza, como valores fundamentales de la calidad de servicio.								
16	La distribución de los ambientes en la institución facilita las actividades del personal administrativo y asistencial.								
17	El personal administrativo y asistencial de la institución es amable y atento para responder rápidamente a los servicios y pedidos de los usuarios.								
18	El personal administrativo y asistencial de la institución conoce lo suficiente para poder atender e informar a los usuarios.								
19	Se tiene la ayuda entre el personal administrativo y asistencial de la institución para dar la mejor atención posible a los usuarios.								
20	En la institución el personal administrativo y asistencial cumple con sus funciones y responsabilidades.								

Fuente: Fierro (2015)

Anexo 11. Matriz de consistencia.

Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES					
<p>Problema General. ¿Cuál es la relación que existe entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>Problema Específico 1. ¿Cuál es la relación que existe entre vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>Problema Específico 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>Problema Específico 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>Objetivo General. Determinar la relación que existe entre el Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Objetivo Específico 1. Determinar la relación que existe entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Objetivo Específico 2. Determinar la relación que existe entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Objetivo Específico 3. Determinar la relación que existe entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	<p>Hipótesis General. Existe una relación significativa entre compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Hipótesis Específica 1. Existe relación entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Hipótesis Específica 2. Existe relación entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.</p> <p>Hipótesis Específica 3. Existe relación entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	Variable 1: Compromiso del Trabajador					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de Variables	Escala	Categorías y valoración
			Vigor	Energía Resiliencia Ausencia de fatiga Persistencia	1, 4, 8 15 12 17	Cualitativas	Ordinal	Alto 70-100 Medio 50-69
Dedicación	Inspiración Desafío	2, 7 13, 14, 16						
Absorción	Inmerso en su trabajo Contento en su trabajo	3, 6, 11 3, 9, 10			Bajo 0-31			
Variable 2: La Eficiencia Laboral								
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de Variables	Escala	Categorías y valoración			
Trabajo en equipo	Percepciones Productividad Compromiso Empatía Efectividad Perspectivas Descarpeño	5 4 1 3, 6 3 8 7, 10	Cualitativas	Nominal	Adecuado 71-100 Regular 47-73			
Satisfacción laboral	Actitudes Eficiencia Eficacia	12, 13 11, 14 9, 14						
Motivación	Condiciones de trabajo Estado de ánimo Expectativas Reconocimiento Incentivos	16 17 18, 20 19 15			Inadecuado 20-46			

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN, MUESTREO Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Compromiso del trabajador.</p> <p>Se refiere a cualquier tipo de acuerdo en el cual las partes asumen ciertas obligaciones y responsabilidades.</p> <p>La eficiencia laboral.</p> <p>Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir o lograr lo que queremos determinadamente.</p>	<p>Compromiso del trabajador.</p> <p>Es la medición de la energía, empeño y tiempo que otorga a su trabajo.</p> <p>La eficiencia laboral.</p> <p>Es la medición del trabajo grupal que realiza el empleado, nivel de complacencia en su trabajo y la finalidad o razón que lo motiva.</p>	<p>El presente trabajo de investigación se realizó siguiendo un diseño de tipo descriptivo de corte transversal, observacional y correlacional.</p>	<p>Población.</p> <p>Todas las personas que están laborando en el Centro de Salud Jaime Zubieta en el año 2018, con un total de 117 personas de diferentes edades, sexo y área laboral, asistencial y administrativa.</p> <p>Muestreo.</p> <p>El tipo de muestreo aplicado fue de tipo no probabilístico por conveniencia</p> <p>Muestra.</p> <p>La muestra del presente estudio está conformada por un total de (n=90) personas.</p>	<p>Variable 1: Compromiso del trabajador. Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Ficha técnica: Nombre original: Encuesta Utrecht de escala de compromiso con el trabajo Autor: Schaufeli et al. Adaptado por: Siancas Tao Norío. Lugar: Cuba Duración: 10 a 15 min. Administración: individual</p> <hr/> <p>Variable 2: La Eficiencia Laboral. Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Ficha técnica: Nombre original: Cuestionario para medir la eficiencia laboral. Autor: Zenia Geraldine Fierro Cornejo. Adaptado por: Siancas Tao Norío. Lugar: Perú Duración: 10 a 15 min. Administración: Individual</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Después de aplicar el instrumento de evaluación los datos han sido procesados en SPSS 25.0 y Excel 2016 para interpretar los resultados además de describir datos mediante tablas, gráficos y frecuencias.</p> <p>Inferencial:</p> <p>Estadística inferencial, para realizar la prueba de hipótesis estadística y determinar la correlación de variables.</p> <p>Prueba de correlación:</p> <p>Rho de Spearman. Frecuencias y porcentajes.</p>

Anexo 12. Validación de los Instrumentos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS : Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				0	1	2	3	4	5	6	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y EL ÍTEM	
Compromiso del Trabajador	Vigor	Energía	En mi trabajo, siempre estoy con mucha energía.								✓	✓	✓	✓	
			En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso.								✓	✓	✓	✓	
			Al empezar el día siento que voy al trabajo.								✓	✓	✓	✓	
		Resiliencia	En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente (flexible).								✓	✓	✓	✓	
			Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo.								✓	✓	✓	✓	
			En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien.								✓	✓	✓	✓	
	Dedicación	Inspiración	Encuentro en el trabajo un completo significado y propósito.								✓	✓	✓	✓	
			Mi trabajo me inspira.								✓	✓	✓	✓	
		Desafío	Para mí, el trabajo es un reto.								✓	✓	✓	✓	
			Obtengo lo que quiero cuando estoy trabajando.								✓	✓	✓	✓	
			La dificultad la separo de mí mismo en el trabajo.								✓	✓	✓	✓	
											✓	✓	✓	✓	
	Absorción	Inmerso en su trabajo	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.								✓	✓	✓	✓	
			Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor.								✓	✓	✓	✓	
			Estoy inmerso en mi trabajo.								✓	✓	✓	✓	
Contento en su trabajo		Soy entusiasta respecto a mi trabajo.								✓	✓	✓	✓		
		Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente.								✓	✓	✓	✓		
		Estoy satisfecho con el trabajo que realizo.								✓	✓	✓	✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO DEL TRABAJADOR

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Vigor							
1	En mi trabajo, siempre estoy con mucha energía.	✓		✓		✓		
4	En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso.	✓		✓		✓		
8	Al empezar el día siento que voy al trabajo.	✓		✓		✓		
15	En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente (flexible).	✓		✓		✓		
12	Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo.	✓		✓		✓		
17	En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: DEDICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Encuentro en el trabajo un completo significado y propósito.	✓		✓		✓		
7	Mi trabajo me inspira.	✓		✓		✓		

13	Para mí, el trabajo es un reto.	✓		✓		✓		✓			
14	Obtengo lo que quiero cuando estoy trabajando.	✓		✓		✓		✓			
16	La dificultad la separo de mí mismo en el trabajo.	✓		✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	✓		✓		✓		✓			
6	Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor.	✓		✓		✓		✓			
11	Estoy inmerso en mi trabajo.	✓		✓		✓		✓			
5	Soy entusiasta respecto a mi trabajo.	✓		✓		✓		✓			
9	Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente.	✓		✓		✓		✓			
10	Estoy satisfecho con el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Rosa Quispe Carrón Lizaso DNI: 70123971

Grado y Especialidad del validador: Metropoli

* Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

* 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

San Juan de Lurigancho, 15 de 10 del 2018

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta Utrecht de escala de compromiso con el trabajo (Uwes).

OBJETIVO:

Identificar el compromiso del trabajador en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Compromiso del Trabajador.

DIRIGIDO A:

Estudiantes de posgrado del III ciclo de la Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo – Lima Este – San Juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Mo Ruiz Quilant, Cristina Lizbet

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRÍA EN ESTADÍSTICA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
X				


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....70123971.....

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Abel Rodríguez Taboada DNI: 08012553

Especialidad del validador: TECNICO

10 de 10 del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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


Dr. Abel Rodríguez Taboada
PSICOLOGO
C.P.S.P. N° 0032

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Compromiso del trabajador

OBJETIVO:

Conocer el nivel del compromiso del trabajador

VARIABLE QUE EVALÚA:

Compromiso laboral

DIRIGIDO A:

Trabajadores en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:


Dr. Abel Rodríguez Taboada.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en psicología.

VALORACIÓN:

Muy alto x	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



Dr. Abel Rodríguez Taboada

DNI 08012553

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) | No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: BELITO HILARIO FREDY DNI: 41446811

Especialidad del validador: T.E. MATEO

15 de 12 del 2018

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
***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.


Freddy Belito Hilario
Maestro en Docencia Universitaria

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Compromiso del trabajador

OBJETIVO:

Conocer el nivel del compromiso del trabajador

VARIABLE QUE EVALÚA:

Compromiso laboral

DIRIGIDO A:

Trabajadores en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Mg. Belito Hilario Fredy.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en docencia universitaria.

VALORACIÓN:

Muy alto x	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



Mg. Belito Hilario Fredy

DNI 41446811

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Fernández Lara Augusto. DNI: 07675570

Especialidad del validador: Teórico

18 de 10 del 2018

- 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


 Augusto Ricardo Fernández Lara
 Mg. del Expte. Informante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de Compromiso del trabajador

OBJETIVO:

Conocer el nivel del compromiso del trabajador

VARIABLE QUE EVALÚA:

Compromiso laboral

DIRIGIDO A:

Trabajadores en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Mg. Fernández Lara Augusto.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en administración .

VALORACIÓN:

Muy alto x	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



Mg. Fernández Lara Augusto.

DNI 07675570

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS : Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	REALIZA ENTRE LA OPCIÓN 1 Y 2	REALIZA ENTRE LA OPCIÓN 3 Y 4	REALIZA ENTRE LA OPCIÓN 5 Y 6	REALIZA ENTRE LA OPCIÓN 7 Y 8	
La Eficiencia Laboral	Trabajo en Equipo	Percepciones	Cree usted que el trabajo que realizan da oportunidad para un crecimiento personal y profesional.						✓	✓	✓	✓	
		Productividad	En la institución se desarrollan los trabajos en equipo como soporte para alcanzar los objetivos de la institución.						✓	✓	✓	✓	
		Compromiso	En la institución se tienen adecuados medios de comunicación como soporte del trabajo en equipo.						✓	✓	✓	✓	
		Empatía	A nivel institucional se realizan reuniones frecuentes con los miembros de equipo.						✓	✓	✓	✓	
			Como director o responsable busca alternativas y sugerencias para mantener y conservar las buenas relaciones personales en la institución.						✓	✓	✓	✓	
	Efectividad	El puesto que usted ocupa está en relación a su formación profesional, el cual permita lograr mejores resultados.						✓	✓	✓	✓		
	Satisfacción Laboral	Perspectivas	Se siente a gusto con el horario de trabajo implementado a nivel institucional.						✓	✓	✓	✓	
		Desempeño	El ambiente físico de la institución es el más adecuado y propicio para un buen desempeño laboral.						✓	✓	✓	✓	
			A nivel institucional tiene usted la capacidad de trabajar en equipo.						✓	✓	✓	✓	
		Actitudes	Su jefe acepta sugerencias con respecto al trabajo que desempeña.						✓	✓	✓	✓	
			La calidad de las interacciones entre el personal administrativo y asistencial a nivel institucional es aceptable.						✓	✓	✓	✓	
		Eficiencia	Se programa de manera oportuna el periodo de sus vacaciones.						✓	✓	✓	✓	
			En la institución las actividades realizadas por el personal administrativo y asistencial son eficientes y eficaces.						✓	✓	✓	✓	
	Eficacia	En la institución se cumple oportunamente con el pago de sus haberes.						✓	✓	✓	✓		
	Motivación	Condiciones de trabajo	La distribución de los ambientes en la institución facilita las actividades del personal administrativo y asistencial.						✓	✓	✓	✓	
		Estado de ánimo	El personal administrativo y asistencial de la institución es amable y atento para responder rápidamente a los servicios y pedidos de los usuarios.						✓	✓	✓	✓	
		Expectativas	El personal administrativo y asistencial de la institución conoce lo suficiente para poder atender e informar a los usuarios.						✓	✓	✓	✓	
			En la institución el personal administrativo y asistencial cumple con sus funciones y responsabilidades.						✓	✓	✓	✓	
		Recompensas	Se tiene la ayuda entre el personal administrativo y asistencial de la institución para dar la mejor atención posible a los usuarios.						✓	✓	✓	✓	
		Incentivo	En la institución existe el orden y limpieza, como valores fundamentales de la calidad de servicio.						✓	✓	✓	✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EFICIENCIA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Trabajo en Equipo							
1	En la institución se tienen adecuados medios de comunicación como soporte del trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
2	A nivel institucional se realizan reuniones frecuentes con los miembros de equipo.	✓		✓		✓		
3	El puesto que usted ocupa está en relación a su formación profesional, el cual permita lograr mejores resultados.	✓		✓		✓		
4	En la institución se desarrollan los trabajos en equipo como soporte para alcanzar los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
5	Cree usted que el trabajo que realizan da oportunidad para un crecimiento personal y profesional.	✓		✓		✓		
6	Como director o responsable busca alternativas y sugerencias para mantener y conservar las buenas relaciones personales en la institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El ambiente físico de la institución es el más adecuado y propicio para un buen desempeño laboral.	✓		✓		✓		
8	Se siente a gusto con el horario de trabajo implementado a nivel institucional.	✓		✓		✓		

9	En la institución se cumple oportunamente con el pago de sus haberes.	✓		✓		✓		✓	
10	A nivel institucional tiene usted la capacidad de trabajar en equipo.	✓		✓		✓		✓	
11	Se programa de manera oportuna el periodo de sus vacaciones.	✓		✓		✓		✓	
12	Su jefe acepta sugerencias con respecto al trabajo que desempeña.	✓		✓		✓		✓	
13	La calidad de las interacciones entre el personal administrativo y asistencial a nivel institucional es aceptable.	✓		✓		✓		✓	
14	En la institución las actividades realizadas por el personal administrativo y asistencial son eficientes y eficaces.	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
15	En la institución existe el orden y limpieza, como valores fundamentales de la calidad de servicio.	✓		✓		✓		✓	
16	La distribución de los ambientes en la institución facilita las actividades del personal administrativo y asistencial.	✓		✓		✓		✓	
17	El personal administrativo y asistencial de la institución es amable y atento para responder rápidamente a los servicios y pedidos de los usuarios.	✓		✓		✓		✓	
18	El personal administrativo y asistencial de la institución conoce lo suficiente para poder atender e informar a los usuarios.	✓		✓		✓		✓	
19	Se tiene la ayuda entre el personal administrativo y asistencial de la institución para dar la mejor atención posible a los usuarios.	✓		✓		✓		✓	
20	En la institución el personal administrativo y asistencial cumple con sus funciones y responsabilidades.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: RUIZ QUIROS, CAROLINA DNI: 70127571

Grado y Especialidad del validador: HEMORROIDARIO

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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 preciso, exacto y directo.

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

San Juan de Lurigancho... 15 de 10 del 2018



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la eficiencia laboral.

OBJETIVO:

Identificar la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

VARIABLE QUE EVALÚA:

La Eficiencia Laboral.

DIRIGIDO A:

Estudiantes de posgrado del III ciclo de la Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo – Lima Este – San Juan de Lurigancho.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:


Ms Ruiz Quicet, CRISTINA LIZBET

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRÍA EN ESPONATOLOGÍA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
X				


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....70123971

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Abel Rodríguez Taboada DNI: 08012553

Especialidad del validador: TEMÁTICO

.....de.....del 2018

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


Dr. Abel Rodríguez Taboada
PSICÓLOGO
C.P.S. N° 0032

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de eficiencia laboral

OBJETIVO:

Conocer el nivel de la eficiencia laboral

VARIABLE QUE EVALÚA:

Compromiso laboral

DIRIGIDO A:

Trabajadores en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Dr. Abel Rodríguez Taboada.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en psicología.

VALORACIÓN:

Muy alto x	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



Dr. Abel Rodríguez Taboada

DNI 08012557

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador, Mg.: BELITO HILARIO FREDY DNI: 41446811

Especialidad del validador:.....TEMÁTICO.....

.....de.....15.....del 2018.....

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.

Freddy Belito Hilario
Maestro en Docencia Universitaria

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de eficiencia laboral

OBJETIVO:

Conocer el nivel de la eficiencia laboral

VARIABLE QUE EVALÚA:

Compromiso laboral

DIRIGIDO A:

Trabajadores en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Mg. Belito Hilario Fredy.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en docencia universitaria.

VALORACIÓN:

Muy alto x	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



Mg. Belito Hilario Fredy

DNI 41446811

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg.: Fernández Lara Augusto, DNI: 07675570

Especialidad del validador: Tronético

18 de 10 del 2018

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

Augusto Ricardo Fernández Lara
Mg. Asgn. en la Ecua.

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de eficiencia laboral

OBJETIVO:

Conocer el nivel de la eficiencia laboral

VARIABLE QUE EVALÚA:

Compromiso laboral

DIRIGIDO A:

Trabajadores en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Mg. Fernández Lara Augusto.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en administración.

VALORACIÓN:

Muy alto x	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



Mg. Fernández Lara Augusto.

DNI 07675570

Anexo 13. Base de datos de la investigación.

N	1	4	8	15	12	17	D1	2	7	13	14	16	D2	3	6	11	5	9	10	D3	V1
1	2	2	1	0	2	2	9	0	2	2	0	2	6	0	2	1	1	1	3	8	23
2	0	2	2	2	0	2	8	2	0	2	0	2	6	1	0	2	0	2	2	7	21
3	4	6	2	4	4	4	24	3	4	3	4	4	18	3	2	4	3	6	4	22	64
4	0	0	0	3	0	0	3	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	5	9
5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	0	3	2	9	1	3	3	3	1	3	14	35
6	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	11	33
7	3	3	3	2	2	3	16	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	2	15	44
8	2	6	2	0	3	2	15	0	1	2	2	3	8	3	2	2	0	2	2	11	34
9	3	0	0	0	2	3	8	0	0	0	1	0	1	0	3	0	3	0	3	9	18
10	3	2	3	3	3	3	17	2	2	1	2	2	9	2	3	1	2	3	3	14	40
11	3	3	0	4	4	4	18	4	4	4	0	1	13	1	3	4	3	3	2	16	47
12	1	1	1	0	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	16
13	3	2	2	3	2	2	14	0	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	35
14	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	4	17	4	2	4	4	4	0	18	59
15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	2	18	4	0	2	2	4	4	16	58
16	3	4	4	4	3	3	21	2	6	3	1	6	18	1	3	3	3	2	2	14	53
17	4	4	0	2	1	4	15	4	1	0	6	4	15	4	0	1	1	2	2	10	40
18	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	57
19	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	4	1	1	1	1	1	1	6	11
20	4	3	4	4	4	4	23	6	1	2	6	6	21	0	4	4	4	4	4	20	64
21	4	3	3	2	2	2	16	4	0	3	2	0	9	0	3	3	3	2	3	14	39
22	3	3	6	4	3	4	23	2	3	3	2	2	12	1	2	4	4	4	4	19	54
23	2	2	3	2	2	2	13	0	3	4	3	0	10	0	2	3	3	3	3	14	37
24	4	3	3	3	3	3	19	0	2	2	1	0	5	1	4	4	4	4	3	20	44
25	1	0	0	0	0	1	2	1	1	0	3	0	5	1	0	0	0	3	0	4	11
26	3	3	3	2	4	3	18	1	0	1	2	1	5	2	3	2	2	2	2	13	36
27	1	1	1	1	1	0	5	1	0	1	0	1	3	0	1	0	0	1	1	3	11
28	4	3	4	4	4	3	22	4	2	5	2	2	15	2	4	4	4	6	4	24	61

29	3	3	4	3	3	4	20	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	4	4	23	60
30	3	2	2	2	2	3	14	1	1	2	2	2	8	2	3	3	3	2	2	15	37
31	3	4	4	4	2	4	21	4	4	6	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	67
32	4	4	3	4	3	4	22	0	6	2	5	2	15	1	3	3	4	4	3	18	55
33	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	3	15	48
34	2	1	1	1	2	2	9	0	3	2	2	2	9	2	2	2	2	0	2	10	28
35	4	4	3	4	4	4	23	4	0	6	6	1	17	5	3	1	2	1	2	14	54
36	3	2	4	2	0	4	15	0	5	4	1	3	13	1	0	2	3	3	1	10	38
37	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	3	19	4	2	2	2	3	3	16	58
38	3	3	3	3	4	3	19	0	2	3	4	4	13	0	2	3	3	4	4	16	48
39	3	4	4	3	3	3	20	3	1	2	1	3	10	0	3	3	3	4	4	17	47
40	4	3	4	6	4	3	24	2	3	3	1	1	10	1	4	3	3	2	2	15	49
41	1	1	1	2	2	2	9	2	1	4	4	4	15	2	4	4	4	6	4	24	48
42	0	0	0	2	0	0	2	1	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	6
43	2	2	1	0	1	1	7	0	0	1	2	2	5	1	2	2	3	0	2	10	22
44	3	1	3	2	3	2	14	2	3	2	4	2	13	4	1	3	3	3	3	17	44
45	4	3	3	4	3	3	20	0	3	3	3	4	13	0	3	4	3	3	3	16	49
46	3	2	1	3	3	3	15	0	1	2	1	6	10	1	3	3	3	0	1	11	36
47	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	0	0	3	2	1	1	1	1	2	8	17
48	3	3	3	4	3	3	19	1	1	2	6	1	11	1	2	2	1	2	1	9	39
49	1	2	1	1	1	1	7	2	2	0	1	2	7	2	3	3	3	0	1	12	26
50	1	2	1	1	1	1	7	0	0	1	1	3	5	0	0	0	0	0	0	0	12
51	3	3	3	3	3	3	18	3	3	6	3	3	18	2	3	3	3	3	3	17	53
52	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	9	2	2	3	3	3	2	15	36
53	4	3	4	0	4	4	19	0	1	5	0	4	10	0	0	1	1	3	3	8	37
54	1	0	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	7	17
55	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	1	8	1	1	1	1	2	1	7	27
56	1	1	0	0	4	2	8	1	1	3	1	1	7	2	3	1	2	0	2	10	25
57	4	4	2	4	3	4	21	3	3	2	3	6	17	3	4	4	4	2	3	20	58
58	2	2	2	2	2	2	12	1	5	1	1	1	9	1	3	3	3	3	3	16	37
59	3	0	3	2	3	2	13	1	2	2	0	0	5	1	2	3	3	3	3	15	33
60	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	3	15	48

61	2	1	1	1	2	2	9	0	0	2	2	2	6	2	2	6	0	0	2	12	27
62	4	3	4	4	3	2	20	5	0	6	5	0	16	1	3	3	3	2	3	15	51
63	4	4	3	4	4	4	23	5	6	0	6	5	22	0	3	5	2	5	5	20	65
64	1	1	1	2	0	4	9	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	5	15
65	0	0	0	2	0	0	2	1	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	6
66	2	2	6	2	2	2	16	1	5	2	2	1	11	1	1	6	1	2	1	12	39
67	1	1	0	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	2	2	1	2	0	2	9	18
68	3	2	1	3	3	3	15	0	5	2	1	0	8	1	3	3	3	0	1	11	34
69	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	0	0	3	2	1	1	1	1	2	8	17
70	1	0	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	7	17
71	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	1	8	1	1	1	1	2	1	7	27
72	0	0	1	0	0	0	1	1	6	1	1	0	9	1	1	6	1	1	1	11	21
73	3	6	1	2	0	4	16	0	6	5	1	6	18	1	6	4	1	6	1	19	53
74	0	0	0	2	0	0	2	1	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	6
75	2	2	6	2	2	2	16	1	2	2	2	1	8	1	1	1	1	2	1	7	31
76	1	1	0	0	1	1	4	1	1	1	0	1	4	2	2	1	2	0	2	9	17
77	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	3	15	48
78	2	1	1	1	2	2	9	0	0	2	2	2	6	2	2	2	2	0	2	10	25
79	4	3	4	4	3	2	20	1	6	1	1	5	14	1	3	3	3	2	3	15	49
80	4	6	1	2	0	4	17	4	4	6	1	0	15	1	6	4	4	1	1	17	49
81	4	3	4	4	3	0	18	1	1	5	3	4	14	0	4	3	4	4	3	18	50
82	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	1	8	1	1	1	1	2	1	7	27
83	2	4	3	4	4	3	20	2	2	4	5	2	15	2	3	4	5	5	3	22	57
84	3	2	2	2	6	2	17	2	2	2	4	2	12	1	3	2	2	2	6	16	45
85	4	3	4	4	3	1	19	0	3	4	4	1	12	4	3	4	4	3	2	20	51
86	3	2	2	2	2	3	14	1	1	2	2	2	8	2	3	3	3	2	2	15	37
87	3	4	4	4	2	4	21	4	4	6	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	67
88	4	4	3	4	3	4	22	0	0	5	5	6	16	1	3	3	4	4	3	18	56
89	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	3	15	48
90	4	4	3	4	4	4	23	6	5	0	6	4	21	0	3	6	2	1	2	14	58

Anexo 14. Turnitin.

Feedback Studio - Scripta Open

El reporte | <https://turnitin.com/secure/turnitin.asp?mode=showreport> | 08/02/2018 10:15:11 AM -1

feedback studio

simeon tao 5

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
Bchtr. Simeón Tao, Norio Salvador

ASESORA:
Mgtr. Rocío Quilcat, Crisólina Luján

Resumen de coincidencias

24%

Rank	Source	Similarity %
1	Universidad Cesar Vallejo	7%
2	registro.ao.edu.pe	7%
3	registro.ao.edu.pe	3%
4	ensayos.org	2%
5	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	1%
6	www.ao.edu.pe	<1%
7	registro.ao.edu.pe	<1%

Figura 1 de 145 - Navegador de archivos UCLV

Anexo 15. Acta de aprobación de originalidad de tesis.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FD6-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Mgtr. Ruiz Quilcat, Cristina Lizbet, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018", del (de la) estudiante Siancas Tao, Norio Salvador, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lugar y fecha: Lima, San Juan de Lurigancho 12 de enero del 2019.

P/R Cristina Lizbet Ruiz Quilcat

 Firma

Mgtr. Ruiz Quilcat, Cristina Lizbet

DNI:70127991.....

	Elaborado por		
Dirección de Investigación	Revisó	Representante del DGC	Rectorado de Investigación

Anexo 16. Autorización de publicación de tesis en Repositorio Institucional UCV.

	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	--

Yo Siancas Tao, Norio Salvador, identificado con DNI N° 40277973, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 40277973

FECHA: 22 de marzo del 2019.

					
Elicora	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del IGC	Trujillo	Investigación

Anexo 17. Autorización de la versión final del trabajo de investigación.**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE PORGRADO, Mgtr. Miguel Ángel Pérez Pérez, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bchr. Siancas Tao, Norío Salvador

INFORME TITULADO:

“Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de enero del 2019.

NOTA O MENCIÓN: 16 dieciséis.



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 18. Artículo Científico.



**Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud,
San Juan de Lurigancho, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Bchr. Siancas Tao, Norío Salvador

ASESORA:

Mgr. Ruiz Quilcat, Cristina Lizbet

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud

PERÚ – 2019

“Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018”

"Commitment of the worker and the labor efficiency in a Health Center, San Juan of Lurigancho, 2018"

Bchr. Siancas Tao, Norío Salvador

Resumen:

El trabajo que titula: “Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018”, tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. La investigación fue de tipo descriptiva de corte transversal, observacional y correlacional; asimismo se realizó con una muestra no probabilística por conveniencia constituida por (n=90) trabajadores asistenciales y administrativos de ambos sexos que laboran en cada área y en ambos turnos de la institución. En cuanto a la técnica para el recojo de datos se usó dos instrumentos validados y altamente confiables: la Encuesta Utrecht de escala de compromiso con el trabajo de Schaufeli et al. (2002) de 17 ítems y el cuestionario para medir la eficiencia laboral de Fierro (2015) de 20 ítems; dichos cuestionarios se validaron valiéndose en un juicio de expertos, los cuales dieron un dictamen propicio, señalando que existe eficiencia y aplicabilidad; por otro lado, la confiabilidad se comprobó usando el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach, que arrojó como resultado = 0.918 en el primer instrumento y = 0.931 en el segundo, señalando que ambos obtuvieron una buena confiabilidad y coherencia interna.

La prueba estadística que se requirió fue la de Kolmogorov–Smirnov,

resultando que no existe distribución normal de los datos ($p < 0.05$), por tanto no se acepta la H_0 , motivo por el cual se requirió una estadística no paramétrica: prueba de correlación de Spearman, arrojando un valor de $r = 0.757$. Este resultado demuestra que existe una relación significativa entre compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018, interpretándose como alta relación positiva entre ambas variables, es decir a mayor compromiso del trabajador mayor será la eficiencia laboral. También evidencia que los trabajadores del citado Centro de Salud presentan compromiso del trabajador entre un nivel bajo 37.8% y nivel medio 62.2% y que la eficiencia laboral está entre un nivel inadecuado 31.1%, nivel regular 58.9% y un nivel adecuado 10%. Llegando a la conclusión siguientes: con respecto a la hipótesis general existe relación significativa entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Palabras clave: Compromiso del trabajador, eficiencia laboral, satisfacción laboral y desgaste profesional.

Abstract

The work entitled "Commitment of the worker and work efficiency in a Health Center, San Juan of Lurigancho, 2018", aimed to identify the relationship that exists between the commitment of the worker and the efficiency of work in a Health Center, San Juan of Lurigancho, 2018. The investigation was of descriptive type of cross-section, observational and correlational; It was also carried out with a non-probabilistic convenience sample constituted by (n = 90) care and administrative workers of both sexes who work in each area and in both shifts of the institution. Regarding the technique for

data collection, two validated and highly reliable instruments were used: the Utrecht Survey of commitment scale with the work of Schaufeli et al. (2002) of 17 items and the questionnaire to measure labor efficiency in Fierro (2015) of 20 items; These questionnaires were validated using an expert judgment, which gave a favorable opinion, indicating that there is efficiency and applicability; On the other hand, the reliability was checked using the coefficient of internal consistency Alpha of Cronbach, which resulted in $\alpha = 0.918$ in the first instrument and $\alpha = 0.931$ in the second, indicating that both obtained good internal consistency and reliability.

The statistical test that was required was that of Kolmogorov-Smirnov, resulting in no normal distribution of the data ($p < 0.05$), therefore H_0 is not accepted, which is why a non-parametric statistic was required: correlation test of Spearman, yielding a value of $r = 0.757$. This result shows that there is a significant relationship between worker commitment and work efficiency in a Health Center, San Juan of Lurigancho, 2018, interpreted as a high positive relationship between the two variables, ie greater commitment of the worker will be higher labor efficiency. It also shows that the workers of the aforementioned Health Center have a worker's commitment between a low level of 37.8% and an average level of 62.2% and that the work efficiency is between an inadequate level 31.1%, regular level 58.9% and an adequate level 10%. The following conclusion: with respect to the general hypothesis, there is a significant relationship between worker's Commitment and work efficiency in a Health Center, San Juan of Lurigancho, 2018.

Keywords: Worker commitment, labor efficiency, work satisfaction and professional wear.

INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

En nuestros días, el sector salud es tema de preocupación para todos; no podemos negar que en alguna ocasión nos ha ocurrido algún evento, malestar o accidente que requiera de cierta atención por parte de algún profesional de la salud, es por ello que los pacientes son el factor más importante y el motivo por el cual los trabajadores de la salud deben tener un sentido de la responsabilidad y compromiso hacia ellos, además que con esta contribución ayudan a incrementar el éxito de su centro de labores, y esto se evidenciara en el agrado de los usuarios. Un trabajador que este comprometido con su labor demostrará un conjunto de actitudes, las cuales constituyen el punto clave de la salud no solo de los pacientes sino también de su institución ya sea esta un puesto de salud, centro de salud, hospital, clínica, entre otras; pero no siempre se está obteniendo resultados satisfactorios en calidad de atención y satisfacción usuaria y esto lo vemos plasmado en las distintas instituciones que pertenecen a nuestro sector salud. Y es que son muchos los factores que influyen para que esta situación sea un foco de preocupación nacional, siendo una de ellos el compromiso del trabajador en el desempeño de sus labores, lo cual en muchas ocasiones no satisface las necesidades de la institución ni de los pacientes.

Existen otros factores que también están involucrados como son: el desinterés que demuestra el personal de salud, la presión económica que puedan tener, la falta de recursos entre otros problemas personales; por este motivo se ve imprescindible la elaboración de un estudio que vislumbre el compromiso y la eficiencia laboral que presenta el trabajador y de esta manera

obtener resultados en el rendimiento que satisfagan y a la vez beneficien al final tanto a la institución, al trabajador y por supuesto a los pacientes, siendo esto un aporte a la ciencia y a la sociedad ya que formamos parte del sistema de salud y de gestión para conseguir resultados óptimos con un profesional capacitado laboralmente

Son muchas las estrategias en salud que plantea el trabajador para un exitoso resultado, innovando con múltiples herramientas las cuales son ejecutadas en el transcurso del desempeño de su trabajo. Actualmente no contamos con estudios similares en nuestro distrito por lo que se ve de gran utilidad la realización del presente estudio (Arroyo, Velásquez, Céspedes, Malo, Pedroza, Saco, Zamora, 2015).

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable 1. Compromiso del trabajador.

El compromiso del empleado se encuentra marcado por una gran diferencia que existe entre: tener que hacer lo que se debe hacer y querer hacer lo que se debe hacer, cuando el empleado hace las cosas porque quiere hacerlas es muy distinto que las haga porque tiene que hacerlas, y esto sucede cuando en una persona o grupo de personas manifiesta un vínculo emocional, que le lleva a reconocerse como parte integrante de la institución donde labora. Este “compromiso laboral” por lo tanto se reconoce como la relación de fidelidad por el que el empleado anhela continuar, y esto es gracias a su motivación implícita. (Fandos, M., 2017, pp.74-78)

El compromiso es una postura que se manifiesta como la unión psicológica del trabajador con la organización donde trabaja, que consigue la improbabilidad que este se aleje de la organización. Esta unión se logra mediante tres compromisos: afectivo (deseo), de continuidad

(necesidad) y el normativo (moral). (Meyer & Allen, 1991)

Dimensiones de Compromiso del trabajador.

Dentro de la variable Compromiso del trabajador se consideran tres dimensiones, dentro de estas tenemos las definiciones de los siguientes autores:

Dimensión 1: Vigor.

El *vigor* se atribuye al cuerpo, al espíritu, o a su expresión y manifestaciones, pero no se le atribuye a las máquinas o a lo inorgánico. Cuando hablamos de la palabra vigor nos referimos al de un hombre, de un acto humano, de una manifestación artística, etc. Por consiguiente una máquina desarrolla fuerza o energía, pero no vigor. (Pérez y Merino, 2010)

Dimensión 2: Dedicación.

Es el acto y el resultado de dedicar, emplear, dirigir algo a alguien; destinar o consagrar un sitio a un culto. Suele emplearse este término respecto al tiempo y al esfuerzo que un individuo o el grupo consagran a una actividad y en el ámbito laboral, se habla de dedicación plena al hecho de que un trabajador emplee todo su tiempo utilizable a un trabajo. (Pérez y Merino, 2010)

Dimensión 3: Absorción.

Se determina cuando el empleado manifiesta o se encuentra en un completo estado de concentración, enfrascamiento y alegría en su trabajo, venciendo obstáculos sin percatarse del paso del tiempo. La frase que caracteriza a esta palabra en el ámbito laboral es: “cuando me encuentro laborando, pierdo la noción de lo que alrededor mío pasa. (Cuesta, 2016)

Variable 2. Eficiencia laboral.

Se fundamenta en medir los esfuerzos que se necesitan para lograr las metas que se

desean. Hay que considerar que el costo, tiempo y manejo apropiado de elementos tanto materiales como humanos para satisfacer la calidad planteada, son elementos constitutivos a la eficiencia. (Ramírez, Viteri, García y Carrión, 2015). Es la concordancia que se da entre insumos y producción, si se logra obtener mayor producción de igual número de insumos, se habrá logrado acrecentar la eficiencia, de igual forma cuando se consigue igual producción con menor número de materiales, también se acrecienta la eficiencia. En innumerables ocasiones los altos directivos tienen que lidiar con recursos que son insuficientes (personas, dinero, herramientas y equipo) por ello es que se responsabilizan por el uso eficaz de estos recursos. En reiteradas ocasiones la eficiencia es calificada como realizar bien las cosas. (Robbins, Stephen P, Coulter M., 2009, p. 51)

Dimensiones de La Eficiencia Laboral

Dentro de la variable La Eficiencia Laboral se consideran tres dimensiones, dentro de estas tenemos las definiciones de los siguientes autores:

Dimensión 1. Trabajo en Equipo.

Fundamentalmente, toda empresa está formada mediante un grupo de individuos, quienes laboran con la finalidad de alcanzar una meta antes planificada. De esta manera, aparece aquí la pauta para que esto se culmine satisfactoriamente: “el trabajo en equipo”.

Y esto no quiere decir únicamente "trabajar juntos", significa más que eso, es toda una doctrina de organización, es una manera de pensamiento distinto, un sendero o ruta ganadora para lograr de manera fehaciente que el personal que labora dentro de una empresa se comprometa sin lugar a dudas con los objetivos de la empresa tiene fijado". (Martínez, O., 2003)

Existen muchos conceptos, pero hay que resaltar que sin tener en cuenta cuál sea la interpretación justa, existe desigualdad entre trabajo en equipo y equipo de trabajo, el primero se relaciona con técnicas, habilidades y capacidades que emplea un conjunto establecido de individuos para concretar una meta propuesta; el segundo, implica una agrupación de personas con destrezas y tareas a cumplir para llegar a la meta final. Trabajo en equipo, es el conjunto de trabajadores que se organizan y tienen perfectamente esclarecidas cuáles son sus obligaciones y responsabilidades, con un líder al frente, quien los guiará por medio de algunas normas y orientará su empeño para que se comprometan en un mismo sentido. (Fierro, Z., 2015)

Dimensión 2. Satisfacción laboral.

Se puede determinar de un modo muy genérico: como la actitud habitual del empleado para con las distintas función que realiza en el marco de sus labores, las cuales son más que ocupaciones o acciones que se ejecutan, puesto que también se les va a solicitar que tengan una intercomunicación con los compañeros y con los altos directivos, acatar no solo los reglamentos de la organización sino también sus políticas, satisfacer los estándares de función, perdurar en su área teniendo en cuenta las circunstancias de cada uno de los diferentes trabajos, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se pretende manifestar es que la valoración de la satisfacción de un empleado, es una operación de adición un poco dificultosa de una cantidad grande de componentes del trabajo. De la misma manera también podría explicarse como la postura que tiene el empleado con respecto al lugar donde trabaja y esta se encontrará cimentada en los ideales y valores que este presenta. (Hannoun, 2011, p. 15)

La satisfacción laboral incide en la actitud de los trabajadores de acuerdo a cada una de sus responsabilidades. Por lo tanto se puede manifestar que esta se origina en la relación que hay entre el trabajo real y la perspectiva que tendrá el trabajador frente al trabajo que este desempeña. Cuanto mayor sea la satisfacción laboral, del mismo modo será mayor el compromiso del trabajador con sus tareas y por ende será también mayor la motivación; asimismo todo lo contrario sucede si la satisfacción laboral es baja, el trabajador no percibirá la carga de responsabilidad con fuerza lo que conlleva a que el trabajador no pondrá el suficiente tesón en sus labores diarias. (Pérez y Gardey, 2014)

Dimensión 3. Motivación.

Puede explicarse como la vehemencia o energía que muestra un trabajador hacia un concreto fin que es el de cumplir con una carencia, generando o ampliando con ello el estímulo imperioso para que se realice ese medio o acción, o para que evite realizarlo. La motivación en el ámbito laboral son los elementos energéticos que se forman en el interior y exterior de los trabajadores, para comenzar una conducta coordinada con la labor que realiza y para señalar su apariencia, dirección, magnitud y utilidad. La motivación puede emplearse como un instrumento para contribuir a pronosticar el proceder, pero es distinto de manera notable de un individuo a otro y casi siempre debe juntarse con la capacidad y los agentes del ambiente para influenciar verdaderamente en la rentabilidad y la actitud.

Por motivo de la función que cumple la motivación y el grado con el que influencia el rendimiento y la conducta dentro de las labores, es de suma importancia para las instituciones entender y organizar el entorno en el que se trabajará, para promover actitudes positivas y alentar a al

grupo que es ineficaz. La motivación en los participantes de una institución es de suma consideración por motivo que estos darán el cien por ciento para lograr una meta personal u grupal y esta se da por medio de la correspondencia que hay entre retribución y el rendimiento; esta forma de estímulo les da valor o reconocimiento a las funciones establecidas a cada uno. Un trabajador que se encuentre motivado le sumara planteamientos nuevos a su centro de labores que posiblemente podrán generarle éxito al grupo de trabajo en la organización. (Fierro, Z., 2015)

PROBLEMAS:

Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación que existe entre vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación que existe entre dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación que existe entre absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018?

OBJETIVOS:

Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre el Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

METODOLOGÍA:**Diseño.**

El presente trabajo de investigación se realizó siguiendo un diseño de tipo descriptivo de corte transversal, observacional y correlacional; y además tiene un enfoque cuantitativo.

Por lo que no se ha manipulado en ningún momento las variables motivo de este estudio, porque los fenómenos a medir se observaron en la forma como se manifiestan en su entorno y/o contexto y posteriormente se analizan y para ello no hubo necesidad de intervención, porque se orientó a establecer la relación entre el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018 y porque los datos se recolectaron en un solo momento establecido, con la finalidad de conocer la relación que existe entre las variables asociadas. El enfoque utilizado fue de tipo cuantitativo.

Población.

En este trabajo de investigación, la población está constituida por todas las personas que están laborando en el Centro

de Salud Jaime Zubieta en el año 2018, con un total de 111 personas de diferentes edades, sexo y área laboral, asistencial y administrativa.

En referencia, el investigador Carrasco (2009, p. 236) afirma: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades a analizar) que integran el ámbito espacial donde se desenvuelve la investigación”.

Muestreo.

El tipo de muestreo que se empleó en el presente estudio fue: No probabilístico o por conveniencia, entre estos el accidental o por comodidad a fin de que la muestra sea representativa; por lo tanto no se usó ninguna fórmula ya que se tomaron en cuenta para la muestra los criterios tanto de inclusión como los criterios de exclusión únicamente.

Muestra.

La muestra del presente estudio está conformada por un total de (n=90) personas entre médicos, enfermeras, cirujanos dentistas, obstetras, psicólogos, químicos farmacéuticos, biólogos, nutricionistas, ecografistas, inspectores sanitarios, tecnólogos médicos en radiología, técnicos de enfermería, técnicos en laboratorio, técnicos en radiología, técnicos en computación, educadores de la salud y asistentes de servicios de la salud, que trabajan actualmente y pertenecen al Centro de Salud Jaime Zubieta; ya sea personal nombrado, CAS, terceros (99), Serums e internos, asistencial y administrativos.

Los criterios de inclusión así como los de exclusión que fueron considerados para realizar la delimitación exacta de la muestra con la cual se trabajó son los siguientes:

Criterios de Inclusión.

-) Personal de salud: médicos, enfermeras, cirujanos dentistas, obstetras, psicólogos, químicos farmacéuticos, biólogos, nutricionistas, ecografistas, inspectores sanitarios, tecnólogos médicos en radiología, técnicos de enfermería, técnicos en laboratorio, técnicos en radiología, técnicos en computación, educadores de la salud y asistentes de servicios de la salud, que trabajan actualmente y pertenecen al Centro de Salud Jaime Zubieta; ya sea personal nombrado, CAS, terceros (99), Serums e internos.
-) Personal administrativo del Centro de Salud Jaime Zubieta.
-) Trabajadores que colaboren con el trabajo de investigación.
-) Trabajadores que firmen el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión.

-) Personal de vigilancia, limpieza y choferes que trabajen actualmente en el Centro de Salud Jaime Zubieta.
-) Trabajadores que solo acudan eventualmente al Centro de Salud Jaime Zubieta y no pertenezcan a este.
-) Pacientes que acuden al Centro de Salud.

Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas que fueron utilizadas en este trabajo son la encuesta, el fichaje y el análisis estadístico. La encuesta, mediante dos instrumentos que son los cuestionarios, y que se usaron para reunir los datos de la muestra que formo parte de la investigación. Por intermedio del fichaje se reunió y documentó información destacada de los libros, artículos, internet u otros documentos como fuentes de información,

que serán debidamente analizados, comparados y comentados para construir el marco teórico y para el proceso de la información se usó la técnica de análisis estadístico.

Instrumentos de recolección de datos.

Instrumento para medir el Compromiso del Trabajador.

Se empleó un cuestionario denominado Encuesta Utrecht de Escala de Compromiso con el Trabajo (UWES) por sus siglas en inglés. El cual fue elaborado por el investigador Schaufeli et al. (2002). La Universidad Tecnológica de la Habana Cuba fue la institución donde se realizó esta investigación y usó el instrumento, y su objetivo fue medir el alto desempeño de la gestión humana de la empresa, la validez del instrumento se dio mediante juicio de expertos, así como la validez de constructo vinculado a la teoría que lo sustenta y sus correlaciones, consta de 17 ítems y tres elementos esenciales que singularizan el compromiso con el trabajo: vigor, dedicación y absorción. Se utilizó la encuesta con el aporte de un modelo matemático para su evaluación.

En este instrumento, 6 ítems definen al vigor, como elevados niveles de energía, falta de cansancio y resistencia ante la rivalidad, representado por la frase: “en mi quehacer diario, siempre estoy con vigor”, a la dedicación le corresponde 5 ítems y se define cuando el empleado da importancia a su labor y lo empuja a producir más, se caracteriza por la frase: “en mi labor tengo un enorme propósito” y a la absorción lo define 6 ítems, se da cuando el empleado está sumido y satisfecho con su labor, sobresaliendo de los obstáculos, lo refleja la frase: “cuando estoy laborando, no presto atención a lo que se encuentra cerca mío”.

La encuesta UWES tiene 7 rangos en su escala (de 0 a 6), siendo 6 el más alto sentido de compromiso. El modelo matemático que se usará será el siguiente: $Iuwes = (P/17) / 6 (N)$, aquí encontramos **Iuwes**: índice de compromiso con el trabajo atendiendo a la aplicación de la encuesta Utrecht (UWES), **P**: sumatoria de las puntuaciones recibidas en los 17 ítems de la encuesta y **N**: número total de trabajadores encuestados.

El valor que puede aceptar Iuwes está entre 0 (significa la ausencia o no tenencia de sentido de compromiso con el trabajo) y 1 (significa sentido de compromiso con el trabajo). La tendencia a (1) es lo que se desea, pues representa sentido de compromiso con el trabajo; y la tendencia a cero (0) representa la ausencia o no tenencia de ese sentido de compromiso con el trabajo. Los resultados obtenidos se evaluaron de la siguiente manera: Alto compromiso: 70-102, Mediano compromiso: 35-69 y Bajo compromiso: 0-34.

Instrumento para medir la eficiencia laboral.

Se usó un instrumento denominado cuestionario para medir la eficiencia laboral, fue desarrollo y elaboración propia de la misma investigadora Zenia Geraldine Fierro Cornejo (2015) de la Universidad Nacional de Huancavelica, en la tesis “Roles gerenciales del personal directivo y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huancavelica-año 2012”, y se utilizó en la recopilación de datos, teniendo como base la escala de Likert, por medio de un cuestionario que consta de 03 dimensiones derivadas de la conceptualización de la variable: Trabajo en Equipo, Satisfacción Laboral y Motivación; de la misma manera se planteó

también indicadores como inicio para la elaboración de las 20 preguntas que se aplicaron a la muestra, que la conformaron 32 funcionarios directivos que laboraban en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2012 y la que representaría a la población estudiada; la técnica utilizada fue la entrevista y tuvo una duración de 10 minutos por persona.

Para cuantificar o medir la confiabilidad del instrumento se usó el coeficiente del Alpha de Cronbach y cuyo resultado arrojó un valor de 0.929, este valor nos demuestra que el instrumento utilizado es altamente confiable, validando su uso para recolectar datos en la investigación sobre la variable eficiencia laboral.

El objetivo de dicha investigación fue conocer la relación de los roles gerenciales del trabajador directivo y la eficiencia laboral del trabajador administrativo del Municipio de la Provincia de Huancavelica, año 2012. El cuestionario utilizado para tal caso tiene cinco categorías en su escala (de 1 a 5), en donde 1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Muy de acuerdo.

En el desarrollo de la investigación se plantearon tres hipótesis específicas, para la evaluación de la hipótesis nula se tomó el valor del nivel sig. de $\alpha = 0.05$, durante la investigación se procedió a calcularlo por medio de la Prueba de Chi-cuadrado con el software SPSS y el resultado final arrojado fue mayor a 0.05, echo que conlleva a que se rechace la hipótesis alterna (H_1), decidiendo sin lugar a dudas por la hipótesis nula (H_0), por lo tanto los resultados de la investigación evidentemente ratifican el hecho de que no existe una relación directa y positiva entre los roles gerenciales del trabajador directivo y la eficiencia laboral del trabajador administrativo en el Municipio Provincial de Huancavelica- año 2012.

Métodos de análisis de datos

Se recopiló la información que se obtuvo de cada uno de los participantes durante la investigación, los datos se procesaron usando la estadística descriptiva e inferencial, los cuales fueron escritos en el programa Microsoft Excel 2016, para las dos variables motivo del estudio. La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados se exportaron al software estadístico SPSS versión 25.0, a través del cual se elaboraron los gráficos y tablas que sirvieron para el análisis y descripción de los datos que pertenecen a las variables, cada una de ellas cuenta con su respectiva explicación e interpretación.

Se realizó la contrastación de las hipótesis para constituir el nexo que existe entre ambas variables. De igual modo, con el uso de los estadísticos se encaminó la búsqueda hacia la existencia o no de correlación positiva y significativa entre compromiso del trabajador y la eficiencia laboral. La contrastación de hipótesis se hizo con los puntajes totales (valores numéricos) obtenidos por cada sujeto en las variables compromiso del trabajador y la eficiencia laboral, y las dimensiones de cada una. En todos los casos se consideró un nivel de significancia igual a 0.05.

Las pruebas estadísticas utilizadas fueron la prueba de Kolmogorov – Smirnov (K-S) y el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La prueba de Kolmogorov – Smirnov (K-S) se utilizó para verificar si los datos de las muestras provenían o no de una distribución normal y, en función de los resultados, determinar si para cada prueba de hipótesis se utilizaría una prueba estadística paramétrica o no paramétrica. Debido a estos hallazgos se deberá emplear estadística no paramétrica: Prueba de correlación de Spearman.

RESULTADOS:

Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez.

Los instrumentos utilizados en la presente investigación son válidos y altamente confiables, usando como base la valoración del juicio de expertos al que fueron sometidos y el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach.

Se inició el proceso de validación realizando una adaptación de los instrumentos y modificación en el contenido de los ítems para que se ajuste un poco más a la presente investigación. Motivo por el cual se recurrió a la verificación por parte del juicio de expertos a fin de dar valor al contenido de cada dimensión, de sus indicadores y de sus ítems, ellos realizaron una minuciosa verificación y validaron cada uno de los instrumentos, obteniendo como resultado una opinión muy favorable, señalando para cada caso que existe suficiencia y aplicabilidad en los mismos.

Validación por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	Experto	Aplicable
1	C. D. Cristina Tizbet Ruiz Quiroz	Metodología	Aplicable
2	Mg. Femenihel Lami Augusta	Temáticas	Aplicable
3	Dr. Rodríguez Tardesda Abel	Temáticas	Aplicable
4	Dr. Freddy Baldo Alvario	Temáticas	Aplicable

Nota: Elaboración propia.

Confiabilidad.

Una vez obtenida dicha validación se procedió a realizar una prueba piloto, la cual estuvo conformada por (n=20) trabajadores que trabajan de forma

asistencial y administrativa, que pertenecen al Centro de Salud Jaime Zubieta, San Juan de Lurigancho y que se encontraban laborando en los días que se realizó la prueba.

Con los datos que se obtuvieron en dicho piloto se procedió a realizar la prueba estadística de confiabilidad de los instrumentos que miden ambas variables y se constató mediante el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach, el cual arrojó: $\alpha = 0.918$ (excelente confiabilidad) para la variable compromiso del trabajador y $\alpha = 0.931$ (excelente confiabilidad) para la variable la eficiencia laboral.

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la confiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica, según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Se tomó en cuenta para medir la fiabilidad de los instrumentos los coeficientes de alfa de Cronbach dónde:

-) Coeficiente alfa > 0.9 Es excelente
-) Coeficiente alfa > 0.8 Es bueno
-) Coeficiente alfa > 0.7 Es aceptable
-) Coeficiente alfa > 0.6 Es cuestionable
-) Coeficiente alfa > 0.5 Es pobre
-) Coeficiente alfa < 0.5 Es inaceptable

En tal sentido se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 6.
Estadística de confiabilidad de la V. Compromiso del trabajador

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.918	17

El valor del Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Compromiso del trabajador fue de 0.918 lo que indica que el instrumento tiene una excelente confiabilidad y coherencia interna.

Tabla 7.
Estadística de confiabilidad de la V. La eficiencia laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.931	10

El valor del Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable la eficiencia laboral fue de 0.931 lo que indica que el instrumento tiene una buena confiabilidad y coherencia interna.

Tabla 8.
Niveles y frecuencias de la variable compromiso del trabajador.

General	Cuatrimestro			Cuatrimestro
	Diciembre	Enero	Febrero	
01-101	25-36	21-35	25-36	Alto
55-69	15-24	11-20	15-24	Medio
0-24	0-1	0-10	0-11	Bajo

Tabla 9.
Niveles y frecuencias de la variable la eficiencia laboral.

General	Contribución			Contribución
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	
54-132	35-50	30-40	35-51	Adecuada
17-72	11-21	18-29	11-21	Regular
01-45	0-14	4-18	0-14	Insuficiente

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 10.
Niveles de la variable Compromiso del trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	34	37,8
	Medio	56	62,2
	Total	90	100,0

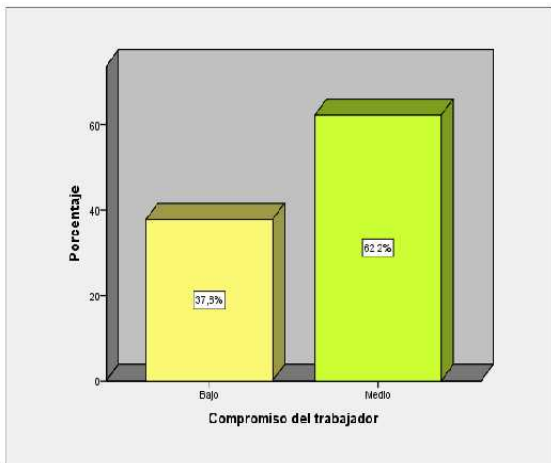


Gráfico 2. Niveles de la variable Compromiso del trabajador.

En la tabla 10 y gráfico 2, se aprecia que de los trabajadores, el 37.8% presentan un nivel bajo y el 62.2% presentan nivel medio con respecto a la variable compromiso del trabajador.

Tabla 14.

Niveles de la variable la eficiencia laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	28	31,1
	Regular	53	58,9
	Adecuado	9	10,0
	Total	90	100,0

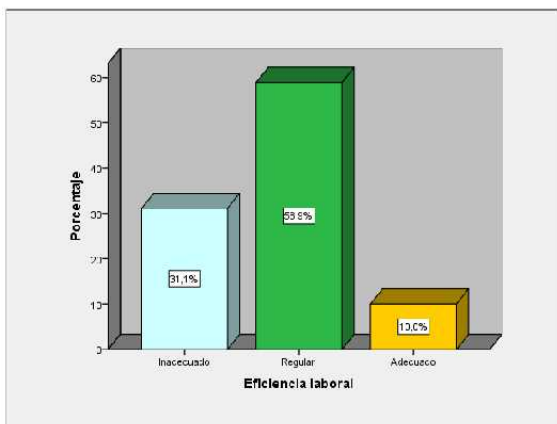


Gráfico 6. Niveles de la variable la eficiencia laboral.

En la tabla 14 y gráfico 6, se aprecia que de los trabajadores, el 31.1% presentan un nivel inadecuado, el 58.9% presentan nivel regular y el 10% presenta un nivel adecuado con respecto a la variable la eficiencia laboral.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Elección de nivel de significancia:

alfa = **0,05**

Prueba estadística **Coefficiente de correlación de Rho de Spearman**

entRegión crítica **Bilateral**

—Regla de decisión: Si $r < 0.05$ entonces se **rechaza la hipótesis nula**

58,9 90,0

Tabla 23. 100,0

100,0

Correlación entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Correlación		Compromiso del trabajador	La eficiencia laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	0,000	0,000
	Sig. (bilateral)	1,000	1,000
La eficiencia laboral	Coefficiente de correlación	0,000	1,000
	Sig. (bilateral)	1,000	1,000

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al 5% de nivel de significancia, la muestra informó que es significativa al nivel 0,01, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.757** interpretándose como alta relación positiva entre las variables.

Primera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Elección de nivel de significancia:
 alfa = **0,05**
 Prueba estadística **Coefficiente de correlación de Rho de Spearman**
 Región crítica **Bilateral**
 Regla de decisión: Si $p < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 24.
Correlación entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

		Conclusiones	
Rho de Spearman	Vigor	Coeficiente de correlación	Sign. (bilateral)
		0,757**	0,000
		0,757**	0,000
		0,757**	0,000
		0,757**	0,000
		0,757**	0,000
		0,757**	0,000
		0,757**	0,000
		0,757**	0,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Al 5% de nivel de significancia, la muestra informó que es significativa al nivel 0,01, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de

Spearman = 0.816** interpretándose como alta relación positiva entre las variables.

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Elección de nivel de significancia:
 alfa = **0,05**
 Prueba estadística **Coefficiente de correlación de Rho de Spearman**
 Región crítica **Bilateral**
 Regla de decisión: Si $p < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 25.

Correlación entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

		Conclusiones	
Rho de Spearman	Dedicación	Coeficiente de correlación	Sign. (bilateral)
		0,816**	0,000
		0,816**	0,000
		0,816**	0,000
		0,816**	0,000
		0,816**	0,000
		0,816**	0,000
		0,816**	0,000
		0,816**	0,000
		0,816**	0,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Al 5% de nivel de significancia, la muestra informó que es significativa al nivel 0,01, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.693** interpretándose como moderada relación positiva entre las variables.

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Elección de nivel de significancia:

alfa = **0,05**

Prueba estadística **Coefficiente de correlación de Rho de Spearman**

Región crítica **Bilateral**

Regla de decisión: Si < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 26.

Correlación entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

		Correlación		
Rho de Spearman	Asociación	Coefficiente de correlación	Asociación	La utilidad de la prueba
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N	40	40
	La eficiencia laboral	Coefficiente de correlación	0,623**	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	
		N	40	40

** La significancia es estadística al nivel 0,01 (Bilateral).

Al 5% de nivel de significancia, la muestra informó que es significativa al nivel 0,01, con una $r = 0.000$ (< 0.05); por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.623^{**} interpretándose como moderada relación positiva entre las variables.

DISCUSIÓN:

Con referencia a la validez interna es preciso decir que en esta tesis se contó con herramientas válidas y fiables, obteniendo

el valor del Alfa de Cronbach igual a 0.918 para el instrumento que mide compromiso del trabajador y de 0,931 para el instrumento que mide la eficiencia laboral, afirmando que tienen una buena confiabilidad y coherencia interna.

En relación a la validez externa podemos señalar, que la presente tesis investigó la relación que existe entre la variable compromiso del trabajador y la eficiencia laboral, por este motivo se realizó un análisis de estadística de características descriptivas de corte transversal, observacional y de correlación; En el trabajo de campo se verificó los objetivos que se establecieron en la exploración cuyo deseo fue saber el vínculo del compromiso del trabajador y la eficiencia laboral, estableciendo la relación entre ambas variables; reconociendo que las dos constantes son sustanciales para el logro y labor segura de una institución de Salud.

Al examinar los resultados de las variables relacionadas a la hipótesis general se muestra que el grado de relación fue de 0.757, y que el compromiso del trabajador es de 62.2% indicando un nivel medio, de la misma manera el 58.9% indica un nivel regular de la eficiencia laboral; de la misma manera los resultados hallados fue que el Valor $p < 0.05$, por lo que afirmarnos que existe una alta relación positiva y significativa entre el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. Resultados que tienen similitud a los obtenidos por la investigación de Pérez (2015) quien demuestra que el compromiso del área directiva y del área media contribuye a la presencia de resultados económicos superiores, de complacencia, debido a la capacidad de influencia que tiene la dirección sobre la estrategia, los trabajadores y los stakeholders. Asimismo, evidencia que el compromiso de la

dirección no solo genera mejores productos, también eleva el proceder de colaboración a nivel organizativo que favorece una mejor toma de decisiones.

Con respecto a la primera hipótesis específica los resultados hallados en esta tesis fue que el grado de relación es de 0.816 traduciéndose como alta relación positiva entre las variables, el valor $p < 0.05$, afirmándose que la relación es significativa entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. Con esto se obtuvo una similitud con la investigación de Fierro (2015) quien concluyó que los roles gerenciales de los directivos tienen un vínculo concreto y valioso con la eficiencia laboral de los administrativos en el Municipio de la Provincia de Huancavelica, y similitud con Huayllani y Taype (2015) quienes demuestran una relación en política de incentivos y eficiencia laboral de los administrativos, con las decisiones y con la labor en grupo en el municipio del distrito de ascensión en el 2015.

Viendo la segunda hipótesis específica los resultados hallados en esta tesis fueron que la correlación es de 0.693 traducido como moderada relación positiva entre las variables, el valor $p < 0.05$, se afirma hay una relación de significancia entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. Con esto se obtuvo una similitud con la investigación de Torres (2014) quien concluyó que la eficiencia actualmente no satisface las perspectivas de la empresa estudiada, por no contribuir a que las demás áreas puedan lograr sus metas; las actuaciones en la organización aun precisan definir las mejor; se requiere un nuevo plan para evaluar el desempeño y motivar al personal, es decir trabajar con gente potencial y desarrollar a los menos efectivo.

En referencia a la tercera hipótesis específica los resultados recogidos en esta tesis fue que el grado de correlación es de 0.623 explicándose como moderada relación positiva entre las variables, el valor $p < 0.05$, así se afirma que existe vínculo significativo entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. Con esto se obtuvo una similitud con la investigación de Nigenda et al. (2016) cuyos resultados fueron que la muestra analizada se singulariza por exhibir niveles de rendimiento diversos entre estados. Concluyeron que se tenía que realizar un diseño e implementación de un plan de RH de acuerdo a las obligaciones y requerimientos que exige la población y que contemple medidas que regulen su formación, distribución óptima del régimen de salud y la creación de alicientes en el cumplimiento de sus funciones, la ineficiencia de médicos y odontólogos tiene similitud, los indicadores de eficiencia son importantes en planificación de los RH del sistema de salud.

CONCLUSIONES:

Esta investigación buscó definir el vínculo entre el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018, teniendo en cuenta a las dos variables y a las dimensiones de la primera variable relacionándolas con la segunda variable; se observó que se presenta un nivel medio de compromiso del trabajador y un nivel regular de la variable la eficiencia laboral.

Es indispensable un funcionamiento eficiente de las instituciones de salud lo cual se consigue con el compromiso del trabajador. Es preciso que el personal interno perciba en forma positiva todo lo concerniente a la entidad a la que

pertenece, involucrándose dinámicamente en la institución y realizando en manera eficiente su labor, beneficiando al mismo tiempo a sí mismo, a la propia institución y la comunidad. Por todo esto se concluye de la siguiente manera:

PRIMERA

Al analizar los resultados entre ambas variables con relación al objetivo general puedo concluir que existe relación significativa entre Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018; debido a que $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.757, interpretándose como alta relación positiva entre las variables.

SEGUNDA

Al examinar los resultados con relación al objetivo específico 1, puedo concluir que existe relación significativa entre el vigor y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018; debido a que $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.816, interpretándose como alta relación positiva.

TERCERA

Al estudiar los resultados con relación al objetivo específico 2, puedo concluir que existe relación significativa entre la dedicación y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018; debido a que $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.693, interpretándose como moderada relación positiva.

CUARTA

Al observar los resultados con relación al objetivo específico 3, puedo concluir que existe relación significativa entre la absorción y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018; debido a que $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.623, interpretándose como moderada relación positiva.

RECOMENDACIONES:

Este trabajo de investigación intenta brindar nuevos conocimientos, y así lograr un punto de inicio a tener en cuenta sobre la importancia que tienen el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral dentro de una institución de salud, ya que esta puede afectar o beneficiar el logro personal e institucional. Teniendo esto presente y en respuesta a los hallazgos del trabajo y las conclusiones, se enuncian las subsiguientes recomendaciones

Primera

Siempre se espera una mejora continua de este trabajo de investigación, por lo tanto otro aspecto importante va dirigido a futuros desarrolladores y a la realización de posteriores investigaciones, se recomienda desarrollar un análisis con las mismas variables de investigación pero tomando como población un conjunto de colaboradores de diferentes instituciones que pertenezcan a ciudades distintas del Perú de donde se realizó el presente trabajo de investigación, de manera tal que se puedan generalizar los resultados y se pueda ver de manera conjunta como se encuentra nuestro sistema de salud no solo a nivel departamental si también a nivel nacional. Por otro lado también podremos identificar posibles diferencias entre uno y otro departamento en cuanto a la relación de las variables, diferencias tanto positivas las cuales podrán ser imitadas, así como también diferencias negativas las cuales podrán ser corregidas.

Segunda

Teniendo en cuenta los niveles de compromiso bajo 37.8% y de eficiencia laboral inadecuada 31.1%, se recomienda a los directivos Centro de Salud Jaime Zubieta, planificar y ejecutar talleres de motivación para sus trabajadores. Dichos

talleres permitirán el desarrollo y el mejoramiento las capacidades de comunicación entre los que laboran en la institución. Puesto que precisan asimilar el ser comunicativos de manera asertiva, progresando su empatía, ser más espontáneos en su comportamiento frente a los demás y aprender a oír a las demás personas de su entorno que muchas veces pasan desapercibidas. Esto hace necesario que cada uno de los que laboran y/o desempeñen en la institución entienda que si nos comunicamos de forma seguida favorece el incremento no solo individual sino también general. Establecer estrategias institucionales ayudaría a incentivar a su personal interno y así poder incrementar su compromiso con la institución lo cual llevara consecuentemente a elevar su eficiencia laboral y la del Centro de Salud.

Tercera

La correlación entre el vigor y la eficiencia laboral es alta debido a la presencia de personal joven, ágil y con muchas ganas de aprender, así como también de personal con experiencia los cuales se encuentran comprometidos con su trabajo, si bien es cierto que las experiencias y años de servicio son aspectos sumamente importantes y a la vez suman puntos a favor de la eficiencia laboral del Centro de Salud, hay que tener en cuenta que estas experiencias que se adquieren en el día a día y que son de un valor incalculable, no deben de quedar solo en ellos, si no que deberían de ser transmitidas a los nuevos valores que van llegando; en tal sentido se recomienda al Centro de Salud continuar e incentivar la estrategia interna que vienen realizando mediante convenios con las universidades, ya que esto ayuda de manera significativa no solo a los internos que llegan a la institución y los cuales se van empapando de nuevos conocimientos, sino también de

manera secundaria al personal interno que se contagia y llena de ese espíritu joven que llega con la idea de poder cambiar el mundo que se le presenta.

Cuarta

El poder adquisitivo económico también actúa como aliciente para ayudar al compromiso, dedicación y desempeño de los empleados, por cuanto este es valorado, se estimula, coloca una perseverancia en sus funciones, en otras palabras podríamos decir que se fideliza. De igual forma, si este dinero es cobrado en su momento, la persona intuye una firmeza de encontrarse en una empresa que lo resguarda y ofrece los requisitos obligatorios para su crecimiento como profesional. Lo inverso resulta cuando un sueldo es dado en un momento no correcto y genera sentimientos como la falta de motivación e incomodidad; también puede generar la toma de decisiones negativas tales como la deserción por parte del trabajador; si bien es cierto que por parte de la institución, el retraso de los haberes económicos no está en sus manos, se recomienda a los directivos del Centro de Salud realizar gestiones para la regularización de los haberes de los trabajadores y que esto sirva como un precedente para otras instituciones de salud, de la misma manera como apoyo y empatía hacia el trabajador, los directivos del Centro de Salud pueden también contribuir con esta eficiencia laboral y así, al igual que en otros lugares, decir "buen trabajo" al final del día puede ser, simplemente, la motivación que se necesita.

Quinta

La infraestructura y/o lugar donde se labora también juega un factor importante dentro del compromiso del trabajador y la eficiencia laboral, fue gratificante el poder observar que se estaban haciendo trabajos

de remodelación y ampliación en el Centro de Salud durante la recolección de los datos de investigación, pero esto a su vez generó un poco de descontento en los trabajadores y pacientes pues creó un ambiente de hacinamiento, un poco de desorden y polvareda propios del trabajo que se estaba realizando, que si bien es cierto es temporal y con beneficios a futuro, en su momento no se puede evitar dichos sentimientos; recomiendo a los directivos del Centro de Salud incentivar al personal de limpieza a fin de que redoblen sus esfuerzos en cuanto a la limpieza, al personal que labora en este lugar para que traten de mantener el orden y limpieza de los implementos con los cuales trabajan a fin de continuar con un ambiente grato y aséptico y al personal externo sobre todo para que comprendan que todo cambio es para beneficio de ellos mismos y para una mejor calidad de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actualidad Empresa. (28 noviembre 2013). *Eficacia, Eficiencia y Efectividad en el Desempeño del Trabajo*. 03 de octubre del 2018, Recuperado del Sitio web: <http://actualidadempresa.com/articulos/>
- Acuña, Y. & Ventura, C. (2016). *Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la empresa "Cerámicos Lambayeque"-Lambayeque 2015*. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú.
- Ahumada, I. (1987). *La productividad laboral en la industria manufacturera: Nivel y evolución durante el periodo 1970-1981*. México: STPS, Subsecretaría B, Unidad Coordinadora de Políticas, Estudios y Estadísticas del Trabajo, Subcoordinación de Análisis y Política Laboral, Subcoordinación de Programas Institucionales y Documentación.
- Arroyo et al. (2015). *La Salud Hoy: Problemas y Soluciones*. Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/ogc/boletines/centrum.pdf>.
- Bunge, M. (1978). *La ciencia: su método y su filosofía*. Buenos Aires-Argentina: Laetoli.
- Calera, A., Esteve, L., Roel, J. y Uberti, V. (2002). *La salud laboral en el sector docente*. Albacete, España: Bomarzo.
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos. p.236.
- Cuesta, A. (2016, abril-junio). *Compromiso y gestión humana en la empresa*. Universitas Psychologica. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.cghe>
- Fandos, M. (2017). *Compromiso del Empleado*. 01 de octubre 2018, de Thinking People Consultores Recursos Humanos. Recuperado de <http://www.thinkingpeoplerecursoshumanos.es/es/desarrollo-de-rr-hh/compromiso-del-empleado/>
- Fierro, Z. (2015). *Roles gerenciales del personal directivo y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huancavelica-año 2012* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.

- Gadow, F. *Dilemas: la gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Granica.
- García, C., Carreón, J., Hernández, J. y Morales, M., (2014, enero-febrero). *Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública*. Acta Universitaria, (24), pp. 48-59.
- Gil P. & Peiró J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Anales de Psicología, (15), pp. 261-268.
- Guédez, V. (1998). *Gerencia, Cultura y Educación*. Caracas-Venezuela. Tropicos/Clacdec.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Hernández et al. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación*. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/ Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20E dici%C3%B3n.pdf
- Huayllani, E. & Taype, M. (2015). *Políticas de incentivos y la eficiencia laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de Ascensión - periodo 2015*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica-Perú.
- Inca, F. (2013). *La exposición a los factores de riesgo psicosociales incide en la salud y eficiencia del usuario interno del Centro de Salud La Concordia e influye en el trato al paciente*. (tesis de maestría). <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/>
- Martínez O. (2003, febrero 20). *Apuntes clave sobre trabajo en equipo y toma de decisiones*. <https://www.gestiopolis.com/apuntes-clave-sobre-trabajo-en-equipo-y-toma-de-decisiones/>
- Mejía, S. (2005). *Un Buen Trato en la Institución de Salud*. Bogotá-Colombia: Encolombia Revista de actualizaciones en Enfermería: Recuperado de: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-82/enfermeria8205-bueno/>
- Meyer, J. & Allen N. (1991). *A Three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human resource management review*.
- Montoya M. (2015). *Gestión de la Innovación: efectos del clima de innovación de las empresas en el desempeño y compromiso de los trabajadores*. (tesis doctoral). Universidad Politécnica de Catalunya, Valencia, España.
- Nigenda, G., Alcalde J., González L., Serván E., García S. y Lozano, R. (2016, setiembre-octubre). *Eficiencia de los recursos humanos en salud: una aproximación a su análisis en México*. Salud Pública Mexico.
- Organización Panamericana de la Salud. (2002). *La Salud Pública en las Américas. Nuevos Conceptos, Análisis del Desempeño y Bases para la Acción*. 589. [http://www1.paho.org/hq/documents/2010/FESP_Salud_Publica en_las_Americas](http://www1.paho.org/hq/documents/2010/FESP_Salud_Publica_en_las_Americas).
- Palacios, M. & Sánchez, Á. (2016). *Programa de gestión del conocimiento en la optimización de la eficiencia laboral de Sanna - 2014*. (tesis de

- pregrado). Universidad Autónoma del Perú.
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago, Chile: Oficina Internacional del Trabajo.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2014). *Definición.de: Definición de satisfacción laboral*. <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Pérez, J y Merino, M. (2010). *Definición.de: Definición de vigor*. <https://definicion.de/vigor/>
- Pérez L. (2015). *El efecto del compromiso del equipo directivo sobre el comportamiento de los mandos medios en la consecución de resultados. Un estudio longitudinal en el Sector Sanitario Público Valenciano*. (tesis doctoral). Universidad de Valencia, Valencia.
- Quesada, M., Villa, W. (2007). *Estudio del Trabajo: Notas de Clase*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Ramírez, F., Viteri, J., García, E. y Carrión, V. (mayo-agosto 2015). *Valor óptimo de eficiencia de la gestión. Caso proceso de calzado*. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Cuba.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Robledo, J. (2005). *Nure investigación. Diseño de investigación*. Salamanca, España.
- Sánchez I. (2017). *La Comunicación Interna y su vinculación con la eficiencia laboral del personal de consulta externa del Hospital general docente Ambato*. (tesis para magister). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Sanchez, H. y Reyes, C. (2008). *METODOLOGÍA Y DISEÑOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Recuperado de <https://www.amazon.es/METODOLOGÍA-Y-DISEÑO-INVESTIGACIÓN-CIENTÍFICA-ebook/dp/B013PU1Z0K>
- Solano M., Hernández P., Vizcaya M. & Reig A. (2002). *Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería*. *Revista Enfermería Intensiva* Elsevier, España.
- Soto, G. (2017). *Título del artículo Atención primaria de salud*. [Mensaje en un blog], <http://blogs.monografias.com/editorial/>, 2017.
- Torres G. (2014). *Evaluación del desempeño y su impacto en la eficiencia de los trabajadores del departamento de servicios laborales de la empresa Plasticaucho Industrial*. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Vega, E. (2013). *Clima organizacional y el compromiso de los trabajadores del área de almacenes de una empresa logística*. Lima, Perú - 2013. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.