



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

Compromiso Organizacional relacionado con el Desempeño Laboral en trabajadores del
Hospital I- EsSalud Florencia de Mora. 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Iván Omar Flores Campos

<https://orcid.org/0000-0003-3970-3590>

ASESORA:

Dra. Eliana Jackeline Guzmán Avalos

<https://orcid.org/0000-0003-2833-5665>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

Trujillo – Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios:

Por darme la fortaleza de llegar hasta donde estoy, revelándome su bondad, mostrándome y enseñándome a mirar desde otro punto los obstáculos y transformarlos como oportunidades en la vida.

A mis padres:

Elías y Delza por ser mi fortaleza constante, motivación y apoyo incondicional en mi vida profesional y de superación en el rubro universitario que con su paciencia y amor me permitieron terminar esta nueva etapa.

A mis hermanos:

Quienes me apoyaron y motivaron moralmente a persistir en la vida educativa y profesional.

A mis amistades:

Por ayudar, facilitar y estar en los momentos de esta etapa de estudios, el cual me sirvieron de motivación y aliento para llegar a finalizarlo.

AGRADECIMIENTO

A las Dras. Eliana Jackeline Guzmán Avalos, Miryam Griselda Lora Loza y Gladys

Lola Lujan Johnson

Por su dedicado y valioso tiempo, por los conocimientos recibidos
para el desarrollo del trabajo de investigación.

A los docentes de Posgrado

Por transmitirnos sus experiencias y enseñanzas que ayudará en el trabajo
y en beneficio de la sociedad.

A la directora y el personal de salud del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora

Por su valioso tiempo y predisposición al llenado del cuestionario
Para el presente trabajo de investigación.

JURADO DE TESIS

PRESIDENTE

Dra. Miryam Griselda Lora Loza

SECRETARIA

Dra. Gladys Lola Lujan Johnson

VOCAL

Dra. Eliana Jackeline Guzman Avalos

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Iván Omar Flores Campos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 44735989, con la tesis titulada “Compromiso Organizacional relacionado con el Desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, 10 de Agosto del 2019



Nombres y apellidos:

IVÁN OMAR FLORES CAMPOS

DNI: 44735989

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MÉTODO.....	25
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
2.2. Población, muestra y muestreo (criterios de selección)	27
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.4. Procedimiento.....	29
2.5. Método de análisis de datos.....	30
2.6. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre el Compromiso Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019	32
Tabla 2 Niveles de percepción del Compromiso Organizacional de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019.....	34
Tabla 3 Niveles de percepción del Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019.....	35
Tabla 4 Relación entre el Compromiso Organizacional dimensión afectiva con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019	36
Tabla 5 Relación entre el Compromiso Organizacional dimensión normativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019	38
Tabla 6 Relación entre el Compromiso Organizacional dimensión de continuidad con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019	40

RESUMEN

El presente trabajo de investigación planteó como objetivo determinar la relación entre las dimensiones del Compromiso Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, en el periodo mayo a junio 2019. Con ese propósito, la investigación fue aplicada, descriptiva correlacional. En cuanto a la muestra estuvo conformada por 101 trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, para obtener los datos de los dominios de las variables, se aplicó la técnica de la encuesta, y los instrumentos fueron 2 cuestionarios de encuesta, uno para cada variable de estudio. Los resultados demuestran que el 1% de los trabajadores encuestados presentan un nivel de compromiso organizacional bajo, así mismo 54 (53.5%) trabajadores presentan un nivel de compromiso organizacional regular, y por ultimo 46 (45.5%) trabajadores presentan un nivel de compromiso organizacional alto. Ningún trabajador presenta un nivel de desempeño laboral bajo, así mismo 54 (53.5%) trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral regular, y por ultimo 47 (46.5%) trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral alto. 3. El 20.8% de trabajadores presentan un compromiso organizacional en la dimensión afectiva, regular al igual que su desempeño laboral, en tanto el 13.9% presentan un compromiso organizacional en su dimensión afectiva, regular y su desempeño laboral es alto. El 30.7% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional en la dimensión afectiva alto y su desempeño laboral es regular, de igual manera el 32.7% presentaron un compromiso organizacional en su dimensión afectiva alto y su desempeño laboral lo es en el mismo nivel. Se concluye que las dimensiones del compromiso organizacional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019, ya que $p = 0.000$, es menor que 0.05, se rechaza H_0 , es decir se acepta H_1 .

Palabras Clave: Compromiso Organizacional, Desempeño Laboral, Hospital.

ABSTRACT

This thesis was aimed at determining the relationship between the dimensions of the Organizational Commitment with the Work Performance of the workers of the Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, in the period May to June 2019. With this purpose, the research is applied, descriptive and correlational. The sample consisted of 101 workers from the Hospital I EsSalud, Florencia de Mora. To obtain the data of the domains of the variables, the survey technique was applied, and the instruments were 2 survey questionnaires, one for each study variable. The results show that 1% of workers surveyed have a low level of organizational commitment, likewise 54 (53.5%) workers present a level of regular organizational commitment, and finally 46 (45.5%) workers present a level of organizational commitment high. No worker has a low level of work performance, likewise 54 (53.5%) workers have a level of regular job performance, and finally 47 (46.5%) workers have a high level of work performance. 3. The 20.8% of workers present an organizational commitment in the affective dimension, regular as well as their work performance, while 13.9% present an organizational commitment in their affective, regular dimension and their work performance is high. 30.7% of workers have an organizational commitment in the high affective dimension and their work performance is regular, in the same way 32.7% presented an organizational commitment in their high affective dimension and their work performance is at the same level. it is concluded the dimensions of organizational commitment are related to the work performance of the workers of the Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, May - June 2019, since $p = 0.000$, is less than 0.05, H_0 is rejected, that is, H_1 is accepted.

Keywords: Organizational Commitment, Work Performance, Hospital.

I. INTRODUCCIÓN

Podemos inferir que todas las empresas buscan que sus colaboradores cuenten con espacios confortables, se sientan a gusto con las labores que desempeñan o realizan, alcancen su mayor productividad con eficiencia y en un clima laboral idóneo, no obstante, algunas no lo logran y ello porque factores distintos influyen en el comportamiento organizacional y en el desempeño laboral. Así pues, una organización es efectiva, a través de un recurso significativo, por ejemplo, sobre el capital humano, puesto que es uno de los sistemas que posee el curso de la organización para examinar la fidelidad y la conexión de los representantes con su organización, a esta parte lo nombramos Compromiso Organizacional.

A nivel internacional, una investigación completada por la Asociación Gallup (2013) demuestra que hay bajos niveles de compromiso organizacional, y solo el 13% de la población laboral activa en 142 naciones se dedican verdaderamente a su empleo. De igual manera, en Latinoamérica logran exhibirse las tasas de Compromiso Organizacional que lo acompañan: Argentina (16%); Bolivia (22%); Brasil (27%); Chile (23%); Honduras (19%); México (12%) y Perú (16%). Esta información demuestra que por debajo del 30% de los especialistas de las organizaciones en las distintas partes presentan índices de compromiso, mostrando que hay un problema establecido innegable, dado que una gran parte de los ciudadanos que trabajan actualmente de estas naciones tienen problemas importantes para centrarse en el adelanto del trabajo.

Adicionalmente Chiang, et al. (2010) hace referencia sobre algunos estudios que han demostrado cada vez se haga más factible que obtengan éxitos laborales en alto desempeño, compromiso o colaboración, donde los individuos se sienten integrantes de una reunión laboral con un ambiente de trabajo organizacional agradable, en la ocasión que vean que tienen las habilidades suficientes para desenvolver su trabajo y cuando son compensados y percibidos como grandes operadores de frutos organizacionales. O sea, dirigentes y empleados que comprenden el mejor modo de lograr la mejora y la prosperidad personal y de la institución es aumentando el rendimiento y la productividad, exigiendo así que los empleados se centren en la institución (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 1994).

Asimismo, Gutiérrez, et al. (2012) cita sobre la investigación llevada a cabo del Compromiso Organizacional comenzó en 1960 y aumentó en el decenio posterior, en el tiempo en que se hicieron ejemplos para comprender esta definición de importancia primordialmente para los psicólogos. También destaca la importancia de la conexión como "La potencia referente de la participación y la colaboración del sujeto con un organismo especialmente" (Mowday, Steers and Porter, 1979). Asimismo, las demandas sobre la verdad de las competencias, es muy importante tener en la organización capacidades que les permitan realizar un mejor trabajo para sus clientes y distinguirse de los competidores (Ulrich, 1997). El funcionamiento adecuado de una institución requiere ejercicios vanguardistas e indeliberados por parte de sus trabajadores proyectándose a los requerimientos de sus funciones laborales, del mismo modo, se requieren personal involucrado con el objeto final de la institución.

Asimismo, Meyer y Allen (1991) mencionan que el Compromiso Organizacional está dentro de las 3 cualidades hacia la labor que mayormente es examinada, del mismo modo la satisfacción y la participación. Por otro lado, el estado de ánimo de las personas cambia día a día, por lo que todos los seres humanos tienen problemas, momentos de felicidad y / o tristeza, que son inherentes a nuestra condición humana y aunque en teoría se dice que la separación de las circunstancias laborales y personales deben permanecer separadas, se reflejan entre sí. En las organizaciones, estos cambios se reflejan en el desempeño laboral. Al mismo tiempo, existen algunos problemas de desempeño laboral relacionados con la motivación: disminución de la producción, incremento de las quejas de los usuarios, falta de puntualidad de los empleados, mal ambiente de trabajo, falta de cultura organizacional, insatisfacción en el trabajo, falta de reconocimiento y liquidación.

En tanto, Acosta (2018) refiere que el desempeño laboral es el examen de la aptitud que manifiesta un colaborador en el desarrollo de su labor diaria. Es un examen personal que se fundamenta en la dedicación y entrega de cada individuo. El logro de propósitos diarios que llevan a objetivos generales puede optimizar la valoración del desempeño laboral. Establecer objetivos determinados para cada labor y esforzarse por conseguirlos persiguiendo la política y los medios de la compañía, es la mejor actitud que contribuirá a alcanzar lo que tu empleador esperaba de ti. La gestión eficiente del desempeño laboral necesita de la participación constante entre el empleado y el supervisor. Esa es la única manera en que se pueden realizar ajustes para perfeccionar las habilidades y objetivos de

cada colaborador. Para la evaluación del desempeño laboral, los trabajadores tienen que llevar cabo reuniones con sus supervisores de manera frecuente.

Testing (2018) El desempeño laboral es una prueba que establece si un trabajador lleva a cabo bien su responsabilidad. Es una evaluación al nivel de cada especialista, una medida que se basa en el esfuerzo de una persona de forma individual. Sea como fuere, la región de la capacidad del individuo administrará la evaluación, sin embargo, el desempeño laboral es una estrategia básica para el logro de cada asociación. La importancia del desempeño laboral puede parecer directa desde el primer punto de partida: se trata de cuán bien o en serio cumplan sus responsabilidades los empleados. De todos modos, cuando se considera el impacto que este término tiene en la asociación, es básico tener una mirada más profunda. Considere cómo un empleado puede desmoronar un grupo de trabajo. Independientemente de lo que pueda esperar, el desempeño laboral modelo puede extender la motivación y el producto final. El área de recursos humanos y los administradores necesitan medir de manera autónoma con frecuencia el desempeño laboral de los representantes.

Lawrence (2018) sobre las cualidades del desempeño laboral, muestra que se podría decir que el desempeño laboral es solo acerca de cuán bien ejecutan sus tareas los trabajadores. No obstante, hay varias características importantes en su proceso de conceptualizarlo.

Lawrence (2018) menciona en cuanto a los resultados del desempeño laboral, que este se define como el comportamiento de un trabajador. Esta idea se reconoce a partir de los resultados obtenidos. Los resultados son un resultado fraccional del desempeño, pero también son consecuencia de diferentes componentes. Por ejemplo, en un trabajo comercial, un gran resultado es tener un grado específico de salario imaginado a partir del cierre de mercancías o servicios. En el momento en que un trabajador desarrolla bien esta actividad, se puede vender más producto. Sea como fuere, algunas variables añadidas al desempeño influyeron en el salario producido. En estos campos, el desempeño de los empleados puede ser útil, pero las ventas son bajas.

Hordos (2018) El desempeño laboral es apreciable para el objetivo organizacional y debe tener en cuenta los objetivos de la asociación que son significativos para el puesto o la capacidad. En consecuencia, no se incluirán ejercicios en los que se realicen esfuerzos para lograr objetivos adyacentes. Por ejemplo, el esfuerzo realizado para apersonarse al trabajo en el tiempo más breve posible no es desempeño, salvo cuando se trata de mantenerse alejado de un retraso.

Testing (2018) El desempeño laboral se caracteriza por ser multidimensional, lo que involucra más de un tipo de conducta, y tiene ensayos expresos y no inequívocos. Las prácticas específicas de la tarea son ensayos que un individuo crea como un segmento de trabajo. Son los mandados fundamentales que caracterizan un trabajo de otro. Las prácticas no expresas de la tarea son explícitas de que un individuo debe avanzar y que no se requieren ejercicios particulares. En un representante de ventas, una conducta de la tarea particular es demostrar un artículo a un cliente. Una conducta no inequívoca de la tarea podría ser la mejora de nuevos asociados.

Hordos (2018) El desempeño también puede evaluarse en cuanto al esfuerzo, ya sea en lo cotidiano o cuando hay condiciones poco comunes. Transmite cuánto invierten los empleados en tareas en el trabajo. Por lo tanto, en cooperación donde los individuos están enfáticamente relacionados, el desempeño puede reflexionar sobre cuánto respalda un individuo las reuniones y sus compañeros. Por ejemplo, actuar como un buen ejemplo decente, ofrecer orientación o lograr objetivos grupales.

Culture IQ (2018) ¿Qué se considera un buen desempeño laboral?, Aún así, alguien que ingresa a la fuerza laboral es perspicaz, normalmente es insuficiente. Las organizaciones necesitan representantes completos que participen y fabriquen confianza. Se describen 5 atributos básicos que conducen a un desempeño ideal en el lugar de trabajo a través de una carrera: habilidad para aprender, aplicación, habilidades interpersonales, adaptabilidad e integridad.

Por otra parte, en el ámbito nacional, según CENTRUM (2015), muestra que el 8,5% de los habitantes no utiliza los servicios de salubridad debido a la ausencia de efectivo y las limitaciones de acceso para lograr llegar al establecimiento, por ejemplo, las demoras en

atención en salud, tienen un Nivel del 23,9%. Por otro lado, el tiempo de espera o las citas con tiempos excesivos de atención y un mal ambiente laboral se personifican con un nivel del 85%. Esta circunstancia puede deberse a numerosas variables, por ejemplo, malas distribuciones presupuestarias, falta de autoridad, entre otras; sin embargo, también descubre un tipo particular de trabajadores insatisfechos que trabaja en el rubro salud, al igual que los empleados que están poco comprometidos organizacionalmente, como por lo general es usual escuchar protestas de los empleados en los medios de comunicación, así como los pacientes.

Así también, en el Hospital I de Florencia de Mora se resume en falta de personal suficiente para realizar la atención diaria a los usuarios en las diferentes áreas: Obstetricia, Emergencia, Admisión, Archivo, Farmacia, Laboratorio, Nutrición, Rayos X, Consultorios Médicos, Pediatría, Otorrinolaringología, Gastroenterología, Oftalmología, Cirugía, Urología, Ginecología, Pediatría, Neurología, Laboratorio, Medicina Interna, Medicina General, Quirófanos, etc. La infraestructura es inadecuada para el trabajo diario del personal, muebles deficientes, suministros insuficientes, reprogramación constante de citas, conflictos interpersonales en los trabajadores, etc. Motivo por el cual la investigación se realiza para evaluar la importancia de la relación del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución, evaluar el nivel de identificación y de esta manera se podría reflejar, relacionar y hacer una mejora notoria en la calidad de los servicios a los usuarios y a la comunidad.

Existen trabajos previos relacionados a la investigación donde encontramos a nivel internacional a Morales y Villalobos (2013) en su tesis cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en un centro de salud privado, Universidad Rafael Urdaneta- Maracaibo. Población 353, muestra de 125. Se consideró instrumento para satisfacción laboral la encuesta por Materan (2007) y compromiso organizacional por Allen y Meyer (1997). Como resultados, en la variable de satisfacción laboral, descubren un nivel normal de la satisfacción laboral. Respecto a compromiso organizacional, descubren un nivel medio y al interno de esta surge el compromiso afectivo. Los otros compromisos, continuación y normativo también se sitúan en el nivel medio, pero con una puntuación más baja que el afectivo, mostrando en los dos

factores la presencia de relación en cuanto a ocupar el nivel medio. Concluyendo que si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Así también a Frías (2014). En su estudio cuyo objetivo general era decidir la conexión del compromiso y la satisfacción laboral como elemento importante de persistencia, por la prudencia de la cual utilizaron la investigación documental, el trabajo de un universo y la prueba de 56 especialistas en una dimensión nacional, siendo utilizada esta cantidad de trabajadores como ejemplo, la edad concebida desde los años ochenta hasta la década de 2000 se relaciona con el tiempo computarizado, tiene la sensación de tener un lugar con la edad que la precede y busca ocupaciones y condiciones en las que se sientan extremadamente importantes, donde sus niveles de compromiso son viablemente alta en consecuencia su satisfacción intelectual es significativa. Además, intentan estar satisfechos con los ejercicios que hacen, por lo que son básicos. Concluyendo que tanto el compromiso laboral como la satisfacción que se puede tener en el centro de labores son factores de permanencia importantes.

También Méndez (2015), en su investigación cuyo objetivo general fue establecer la relación entre el clima y el compromiso organizacional visto por los trabajadores del jardín eco-arqueológico en México. Investigación tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, de campo y transversal. Una muestra de 633. Cuestionario de clima organizacional de 20 indicadores y uno para la otra variable de compromiso organizacional con 18 indicadores, con 6 variables de prototipo demográficas. Resultado fue negativo a la pregunta inicial. Se desglosó 2 variables que están conectados en asociaciones, adquiriendo como legítima la hipótesis nula, ya que una variable no dio como resultado la reciprocidad deseada, puesto que no anticipó el nivel de compromiso organizacional. Concluyendo: el clima y compromiso organizacional que se percibe por parte de los empleados del parque eco-arqueológico en México difiere una de otra y no necesariamente están relacionados.

También Maia y Bastos (2016) realizó una investigación donde el objetivo central fue determinar qué factores hacen la diferencia para explicar el desarrollo en el compromiso organizacional de los trabajadores que inician la labor en la institución, evaluaron el avance del compromiso organizacional en 194 individuos en medio de sus primeros tres años de acuerdo, en las asociaciones administrativas de Brasil. El 33% de los individuos encontró un desarrollo en su dimensión inicial del compromiso, en aquellos sujetos que

tenían una preparación subyacente mejor centrada alrededor de la posición y con más tareas de evaluación, y la que disminuyó su nivel de compromiso era la gente que sentía que la medida del trabajo entregado era abrumadora y que no tenían ninguna puerta abierta para el avance o el reconocimiento en este período. Concluyendo, que por fin, los cambios ideales en la dimensión del Compromiso Organizacional anticiparon una dimensión superior de productividad e iniciativa.

En el rubro de los antecedentes nacionales, Flores (2017) realizó su investigación teniendo como objetivo general determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016. Este estudio fue muy importante, correlativo, cuantitativa, no experimental y transversal. Muestra de 109 y examen no probabilístico. Técnica: encuesta. Resultados arrojaron que el compromiso organizacional se relaciona con mucha debilidad con el desempeño laboral. Concluyó: los compromisos de la organización se relacionan débilmente con el desempeño en el trabajo. Asimismo, que el nivel de desempeño laboral bajo o regular, no refleja necesariamente el mismo nivel en el compromiso con la empresa

Asimismo, Lozano y Ocampo (2014) cuya investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en los órganos de control institucional de la Contraloría General de la República adscritos al Poder Judicial y ESSALUD – Lima 2014, de la Universidad César Vallejo. Diseño de correlación y causalidad, básica, hipotética y deductiva. La muestra fueron auditores conformados por 120 compañeros de equipo. Resultados: Las decisiones de principio demuestran que existe una importante relación moderada entre las variables de estudio, cuyo coeficiente arrojó un 0,535.

Igualmente, Meza (2017) en su investigación cuyo objetivo central fue establecer cómo se relacionan las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud El Buen Pastor del distrito de El Porvenir, 2017”. Tipo correlacional. Su muestra fue 25 trabajadores, se empleó la encuesta y el cuestionario. Por lo tanto, se empleó el coeficiente de correlación de Rho Spearman para evaluar la correlación entre las variables investigadas, los resultados arrojaron que existe relación

entre las variables. Concluyendo así que existe una correlación relevante del compromiso con la satisfacción en el trabajo en la institución de estudio.

Asimismo, Condemarín (2017) ejecutó su estudio teniendo como objetivo encontrar la correlación entre sus variables de estudio que fueron el Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016. El enfoque de esta investigación es cuantitativo, método de hipótesis y deducción, no fue experimento, se correlacionaron variables y se analizaron en un solo momento del tiempo, la muestra fue no probabilística, conformada por 75 empleados, para recoger los datos se utilizó el cuestionario en una encuesta. Como resultado se mostró una correlación significativa directa entre las variables de estudio. Concluyendo con una correlación de 0,841 con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia determinada de 0,05; lo cual indica que la correlación es elevada.

Como teorías relacionadas al tema citamos a (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2004) que refiere que es el modo en que el representante se relaciona con la organización, disponiendo que los objetivos y los deseos del establecimiento sean los correctos para mantenerlos en dicha organización. Así mismo refiere que es simplemente la “forma en que el representante se percibe a sí mismo con una asociación específica y los objetivos de la asociación, y desea mantener su asociación con ella”. (p.15). De igual forma (Lopez, 2012) En su investigación nos revela que “el compromiso organizacional es involucrar y la caracterización de un individuo con una empresa” (p.18)

Por otro lado (Gallardo, 2008) evidencia que el estar comprometidos en la organización es un atributo importante identificado con el trabajo, pero desde la perspectiva empresarial depende de la capacidad de impactar la conducta de los representantes. (p.46). También (Chiavenato, 2007), nos caracteriza como "la inclinación y comprensión a lo largo de un amplio período de tiempo de la organización, al igual que la participación de los objetivos de la organización por parte de la totalidad de sus trabajadores". (p. 32). De igual manera Ruiz y sus socios también se refieren a Stoner (1994) y observan que el desempeño laboral está conectada con el proceso de cómo los empleados de una institución cumplen y desempeñan sus capacidades del mejor modo posible, para lograr los objetivos normales, que se desarrollan con anterioridad. Del mismo modo Chiavenato (2011), caracterizó al

desempeño como los ejercicios o trabajos que se destacan en los empleados para cumplir con los objetivos que la institución reunió. Entonces, nuevamente, Palacios (2005, p.155) mostró que el desempeño laboral se realizó como puntajes adquiridos de una evaluación del trabajo realizado en un momento dado.

De la misma forma en relación al enfoque multidimensional Meyer y Allen citados por (Gallardo, 2008), nos define el compromiso organizacional en 3 dimensiones: afectividad, de continuación y normatividad. Primero: Compromiso Afectivo: (deseo) describe sobre las conexiones apasionadas que los trabajadores tienen con la asociación, comunica el efecto entusiasta para dar la bienvenida al cumplimiento de las necesidades (particularmente las psicológicas), los especialistas que tienen este tipo de responsabilidad están encantados de trabajar en esa asociación. Segundo: Compromiso de continuación: (necesidad) Demuestra el reconocimiento de cada individuo en cuanto a los gastos y las bajas posibilidades de tener la opción de instalarse en otra actividad de otra organización que no sea la misma que la que tiene un lugar. Al final del día, el representante se siente asociado con la organización ya que ha contribuido con su tiempo, dinero y esfuerzo y, en caso de que se fuera, lo perdería todo. Tercero: Compromiso normativo: (deber) Es deber del trabajador tener fe en la confiabilidad de la asociación, en promedio, como pago, a la luz del hecho de que tal vez obtuvo ganancias de la organización en la que trabaja, con este tipo de responsabilidad que se produce un amor para permanecer en la asociación, como parte de la asociación por haberle otorgado un chance o recompensa que se estimó. (p.382)

Asimismo, Buchanan (1974) menciona que en la hipótesis del lazo afectuoso, el compromiso organizacional lo conceptualiza como una cualidad que indica una emoción entusiasta (psíquica) del colaborador y la institución: a. La caracterización con las metas y buenas prácticas de la empresa. b. Ayudar para que la empresa logre sus anhelos. c. El querer formar parte de la empresa. En este sentido, al persuadir a los individuos, se relacionan con las cualidades y los objetivos de la organización y demuestran un anhelo de permanecer en ella. Por otro lado Mowday, Steers y Porter (1979) conceptualizan al compromiso organizacional como fuerza voluntaria de una identificación individual que evidencia a la persona con una organización en particular en el cual desea vincularse. Meyer y Allen (1991) nos comenta que el componente afectivo del compromiso

organizacional, es sobre el vínculo psicológico por medio de un involucramiento emotivo del trabajador y la identificación a la institución.

La variable del desempeño en el rubro organizacional, tiende a acercarse desde unos pocos puntos de vista, es decir, podemos examinar el desempeño a nivel individual, de grupo y organizacional. A nivel individual, el desempeño incorpora la cantidad de representantes que aumentan el valor de la asociación en función de sus tareas y deberes, cuánto superan los deseos, su impulso y el límite de avance, su esfuerzo coordinado con los colaboradores que brindan ayuda compartida para lograr la ventaja regular, su capacidad para adaptarse a nuevas configuraciones, trabajando de manera virtual y en cada una de las divisiones, capacidades y dimensiones de la asociación con nuevos cómplices de vecindarios y de todo el mundo dentro y fuera de la asociación. En el nivel de grupo, el desempeño incorpora el desarrollo de los objetivos comunes, la comprensión de cómo los individuos pueden agregar al grupo, creando intercambios que son poderosos en condiciones imprevisibles y pueden conectarse cuando surgen nuevas circunstancias equívocas. A nivel organizacional, el desempeño adjunta el empleo de los recursos (personas, dinero, tecnología), dar apoyo a los múltiples sectores de interés, y al conjunto de indicadores que capturan la rentabilidad, el costo efectividad, la eficiencia energética, y la responsabilidad social (London y Mone, 2014).

De la misma manera (Motowidlo, 2003) razonó la existencia de diferencias entre el comportamiento, el desempeño y el resultado, en principio, el comportamiento es lo que las personas realizan; el desempeño es el precio de la empresa que se espera lograr lo que las personas realizan; y el efecto son los estados de los sujetos que pueden tener modificaciones. (Johnson, 2003, Motowidlo, 2003; Viswesvaran, 2001). El desempeño laboral es un comportamiento evaluable (Viswesvaran, 2001).

De igual forma para Johnson (2003) el desempeño laboral es el comportamiento relevante para el cumplimiento de los objetivos de la asociación y que puede estimarse con respecto a la dimensión del compromiso individual hacia estos objetivos.

También Motowidlo (2003) el comportamiento laboral lo define como un flujo continuo, transmitiéndose de manera impecable cuando los integrantes de la empresa tienen tiempo en la institución; fortaleciéndose cuando alguien logra algo que tiene algún tipo de impacto

en relación con los objetivos organizacionales; Estas son las escenas de conducta que se encuentran en el espacio del desempeño laboral. Estas prácticas en su mayor parte ocurren en condiciones con escenas críticas.

En tanto, Viswesvaran (2001) indicó 4 dimensiones: comportamiento en tiempo de inactividad, desempeño de la tarea, interpersonal, y comportamiento destructivo. Asimismo, Motowidlo (1993) citado en Viswesvaran (2001) mencionaron al desempeño laboral a partir de la dimensión del desempeño de la tarea y del desempeño contextual; con respecto al desempeño de la tarea, refiere que se encarga del desempeño de los roles prescritos por tanto el desempeño contextual incluye los demás comportamientos de ayuda y soporte. Así también Bowling (2014) aseveró que hay distintos autores que coinciden en la presencia de tres dimensiones del desempeño laboral: desempeño de la tarea, comportamiento organizacional ciudadano, y comportamiento laboral contraproducente, de esta manera se resuelve que esta proposición añade al modelo de Motowidlo el comportamiento contraproducente, así también indica como comportamiento organizacional ciudadano el concepto anteriormente observado como desempeño contextual y que posteriormente se verá como términos semejantes.

Asimismo la dimensión del comportamiento laboral contraproducente tiene un valor negativo para la efectividad organizacional, entonces debería tener en consideración como una dimensión del desempeño laboral (Viswesvaran, 2001). Del mismo modo, Johnson (2003) recomendaron que el desempeño adaptativo es una dimensión adicional de desempeño laboral. Según Johnson (2003) el desempeño adaptativo es el desafío con un individuo que modifica su comportamiento para reaccionar a las solicitudes del ambiente, una ocasión u otra circunstancia. El desempeño de la tarea es la primera dimensión del desempeño laboral, según Motowidlo (2013) el desempeño de la tarea es la estimación anticipada de la conducta individual en un marco de tiempo estándar para la creación de bienes y servicios.

Así mismo el desempeño de la tarea se distribuye así: El primero abarca ejercicios que transforman directamente las materias primas en bienes y servicios de la asociación. El segundo incluye los ejercicios de administración y apoyo del núcleo, proporcionando materia prima, dispersando los elementos completados y ejecutando las capacidades de organización, coordinación, supervisión y funciones administrativas que permiten el

funcionamiento efectivo de la asociación. El desempeño contextual es la estimación normal de la conducta que contribuye en un plazo estándar a la efectividad organizacional a través de su impacto en el entorno laboral psicológico, social y organizacional. (Motowidlo, 2003).

Así mismo el rubro científico desarrolló una diversidad de definiciones semejantes al concepto de desempeño contextual. Según Johnson (2003) la definición del desempeño contextual es similar a la definición de comportamiento ciudadano organizacional, comportamiento organizacional prosocial (Motowidlo, 2003), comportamiento extra role (Viswesvaran, 2001) y espontaneidad organizacional (George y Jones, 1997). No obstante, el concepto con mayor trascendencia fue el comportamiento organizacional ciudadano. Viswesvaran (2001) divulgó el concepto de comportamiento organizacional ciudadano como el comportamiento individual que es discrecional, no directamente o explícitamente reconocido por el sistema de recompensa formal y que en el agregado promueve el efectivo funcionamiento de la organización.

Por otro lado Bowling (2014) El comportamiento organizacional ciudadano se identifica con una conducta que no coordina la parte particular del conjunto de responsabilidades laborales y ayuda a la asociación en general y a sus representantes, gerentes y colaboradores. El desequilibrio entre el desempeño de la tarea y el desempeño contextual está en el compromiso en la estimación normal del compromiso con la fundación. El desempeño de la tarea ayuda a la realización de viene so servicios organizacionales, en tanto el desempeño contextual contribuye en el entorno psicológico, social y organizacional. De esta manera, existen algunas prácticas que pueden ajustar ambas esferas de contribución. (Motowidlo, 2003)

Del mismo modo, existen las prácticas de comportamientos de abstinencia del representante, que son los procedimientos que el individuo utiliza para mantener las buenas formas de trabajo inadecuado. El comportamiento de la abstinencia de trabajadores contrasta con el comportamiento laboral contraproducente debido a que existen diversas razones ocultas: mientras que el comportamiento laboral contraproducente habla de un impulso para perjudicar a una asociación, la abstinencia del empleado es idéntico a un impulso para retirarse de su trabajo (Bowling, 2014).

Por su parte Chiavenato (2004) refiere que es un segmento incorporador y creador de bienes, es la conducta del individuo evaluado en la solicitud de los objetivos establecidos. Incorpora la capacidad humana individual del que depende la asociación para lograr los objetivos propuestos en los negocios de los ejecutivos. Por otra parte, sobre las características del desempeño laboral según lo indicado por González (2001) está conectado por las características: a. Adaptabilidad. Abarca el poder de mantenimiento de la efectividad en diversos lugares de trabajo y capacidades, deberes e individuos donde el compañero se asociará b. Comunicación. Menciona a la capacidad del colega para demostrar sus exámenes y consideraciones de manera inequívoca y adecuada, tanto en una reunión o exclusivamente. c. Iniciativa. Alude al deseo y la increíble técnica de afectar de manera viable los eventos y de esta manera satisfacer las razones y objetivos del establecimiento. d. Conocimientos. Incorpora el grado de aprendizaje específico y experto en áreas relacionadas con su dominio de trabajo. Se relaciona con el personal de Recursos Humanos para mantenerse al tanto de las mejoras actuales y ejemplos en su área de trabajo y mejorar su visión. e. Trabajo en equipo. Es la capacidad de trabajar de manera adecuada y exitosa en grupos o reuniones de trabajo para lograr los objetivos de la institución, contribuyendo y creando una circunstancia agradable que permita la comprensión y la coincidencia en los negocios.f. Estándares de trabajo. Alude a la capacidad de reconocer y superar los objetivos o modelos de la institución y la capacidad de adquirir datos e información para realizar las críticas respectivas de la estructura y mejorar las condiciones de las pautas de trabajo de la asociación. g. Desarrollo de talentos. Reúne la construcción de las aptitudes, habilidades y capacidades de las personas en una reunión de trabajo. h. Potencia el diseño del trabajo: Alude a la capacidad de elegir la proporción de la planta de la institución y su estructura persuasiva para lograr los objetivos comerciales.

Asimismo sobre la evaluación del desempeño laboral. Según Ivancevich (Citado por Mejía, 2012): Alude al movimiento con el que se diseña o configura la eficacia de un empleado. En cierto modo, se demuestra como una revisión del desempeño, capacidad personal, evaluación de méritos, valoración del desempeño, evaluación de trabajadores y valoración del representante. En ciertas asociaciones hay dos sistemas de evaluación: formal y casual. En el marco formal, se plantea un método para ser evaluado

periódicamente, En el informal, los gerentes piensan en el trabajo de los empleados, ya que los trabajadores favorecidos tienen una posición privilegiada.

Ante lo mencionado se planteó la siguiente interrogante: ¿En qué medida se relaciona las dimensiones del Compromiso Organizacional en el desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, durante el periodo Mayo a Junio 2019?

Este trabajo se justifica porque apoya a la integración y la inspiración de los trabajadores para sentirse parte de la organización y, por lo tanto, lograr un lugar de trabajo adecuado. De la misma manera, la investigación es significativa a la luz del hecho de que se planea aportar al Compromiso Organizacional y los instrumentos de desempeño laboral ayuden a cumplir los objetivos institucionales. En el caso de que descubriéramos cómo lograr que los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora prosperen en la dimensión del compromiso organizacional y el desempeño laboral, tendría un efecto significativo para el Hospital mismo y de esta manera a la red, mejorando la administración de la organización y por lo tanto obtener más ventajas para la población. El estudio comprende la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, a partir de ello se podrá definir recomendaciones para elevar el nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora y que a partir de que se tenga indicios de que se está mejorando progresivamente. De manera similar, el estudio también servirá para futuras investigaciones a nivel de institución, ya que los componentes que deciden el Compromiso organizacional y el desempeño laboral se investigarán desde un punto de vista teórico – práctico. Esta investigación ayudará a mejorar específicamente como establecimiento y como trabajador, también expande mi visión sobre el asunto y cómo aplicar el instrumento adecuado para ello.

Así mismo como objetivo general: determinar la relación entre las dimensiones del Compromiso Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud de Florencia de Mora, en el periodo Mayo a Junio 2019, y como objetivos específicos tenemos: identificar los niveles de percepción del Compromiso Organizacional de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, identificar los niveles de percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Determinar la relación entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora,

Determinar la relación entre la dimensión normativo del Compromiso Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora e Determinar la relación entre la dimensión continuación del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

Se plantearon como hipótesis general que las dimensiones del Compromiso Organizacional se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, en el periodo Mayo a Junio 2019, del mismo modo se estableció como hipótesis específicas que los niveles de percepción del Compromiso Organizacional de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora es regular, los niveles de percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, es regular, la dimensión afectiva del compromiso organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, la dimensión normativa del compromiso organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, la dimensión continuidad del compromiso organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de estudio

Diseño correlacional, transversal, ya que trata de construir la relación de variables estimados en una muestra, en un momento dado. (Sánchez y Reyes, 2006)

$$M: O_1 \text{ --- }^r\text{ --- } O_2$$

V1: Compromiso Organizacional

V2: Desempeño Laboral

Dónde:

M = 101 trabajadores

O1= Compromiso Organizacional

O2= Desempeño Laboral

r = Relación simple entre variables.

En el estudio se tomó por variables el compromiso organizacional y el desempeño laboral, los cuales fueron operacionalizados según su definición conceptual, operacional, dimensiones, indicadores y escala de medición. Para mayor detalle ver cuadro de operacionalización de variables en Anexo 8.

2.2 Población, muestra y muestreo.

Actualmente existe una población de 137 trabajadores entre asistenciales y administrativos en el Hospital I de Florencia de Mora.

Con respecto a la muestra concluimos que:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Z = nivel de confianza 95% = 1.96

p = valor de proporción de éxito = 0.50

q = valor de proporción de fracaso = 0.50

N = población

n= muestra

E = error de precisión 5% (muestra pequeña) = 0.05

2%(muestra grande)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 137}{0.05^2 (137 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.50 \times 0.50 \times 137}{0.0025 (137 - 1) + 3.8416 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.50 \times 0.50 \times 137}{0.0025 (137 - 1) + 3.8416 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{131.5748}{1.3004}$$

$$n = 101.1802522301$$

Se tomó una muestra de 101 trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

Muestreo: Se usó un muestreo no probabilístico o intencional en relación Valderrama (2014), en este caso los integrantes de la población no tienen la probabilidad de ser seleccionados para conformar la muestra, por esta razón, es poco representativa, no se realiza fórmulas de probabilidad, depende del criterio y de la intención del investigador, en su tesis al trabajar con una muestra de 25 trabajadores del centro de salud santa María de Huachipa no seleccionará al azar. (pág. 193)

2.2.1 criterios de selección:

Con respecto a los criterios de inclusión la población para esta investigación se constituye por 101 servidores públicos con labores asistenciales o administrativas y que cuenten con 6 meses o más de vínculo laboral con la institución, tipo de contrato: 276, indeterminado, 728, CAS.

Asimismo como criterios de exclusión se tuvo en cuenta a trabajadores con menos de 6 meses de vínculo laboral con la institución.

Contrato por terceros.

Unidad de análisis:

Se tomó una muestra de 101 trabajadores integrados por personal administrativo, personal médico y no médico (enfermeras, obstetras, tec. de enfermería, nutricionista, etc.)

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que fue empleada es la encuesta. Con respecto al instrumento se utilizaron 2 cuestionarios, a fin de calcular las variables. El cuestionario utilizó escalas de tipo Likert teniendo las opciones que siguen: (a) muy en desacuerdo, (b) en desacuerdo, (c) no sabe / no opina, (d) de acuerdo, y (e) muy de acuerdo.

- ✓ Cuestionario de compromiso organizacional. Meyer y Allen (1990).
Este instrumento, que ha sido validado para determinar el Compromiso organizacional que posee una persona. Consiste en 18 ítems, cada ítem tiene cinco valoraciones: 1, 2, 3, 4,5; con Niveles rango Alta: 66-90; regular: 42-66; Baja: 18-42
- ✓ Cuestionario de desempeño laboral. Koopmans (2014).
Este instrumento, que ha sido validado para determinar el desempeño laboral del trabajador. Consiste en 19 ítems, cada ítem tiene cinco valoraciones: 1, 2, 3, 4,5 con Niveles rango Alto: 71-95; Regular: 45-71; Bajo: 19-45

Cuadro 1
Instrumentos

COMPROMISO ORGANIZACIONAL				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y niveles	Rangos
Compromiso afectivo	Sentido de Pertenencia Satisfacción de expectativas	1,2,3 4,5,6	Escala Likert Muy en desacuerdo(1), En desacuerdo (2), No sabe/no opina (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5).	Bajo: 18-42
	Compromiso normativo	Lealtad moral Agradecimiento		7,8,9,10 11,12
Compromiso de continuación	Alto sacrificio Falta de alternativas	13,14,15 16,17,18		Alto: 67-90
DESEMPEÑO LABORAL				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y niveles	Rangos
Desempeño de la tarea	Planificación Orientación a resultados	1,2,3	Escala Likert Muy en desacuerdo(1), En desacuerdo (2), No sabe/no opina (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5).	Bajo: 19-45
		4,5,6		Regular: 46-71
Desempeño contextual	Iniciativa y mejora continua Participación activa	7,8,9,10		Alto: 72-95
		11,12,13,14		
Comportamiento laboral contraproductivo	Creación de caos Comunicación negativa	15,16,17 18,19		

Ver instrumentos en Anexo 1 y 2

2.3.1 Validez y confiabilidad:

Para la validez de los Instrumentos se tuvo presente el Cuestionario de compromiso organizacional. Meyer y Allen (1990), asimismo en el caso del cuestionario de desempeño laboral a Koopmans (2014) ya aplicado y validado por Flores Buendía, Fredy Yuri en su tesis para obtener el grado de Magister en Gestión pública: “El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016”

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos se realizó el pilotaje con ambos cuestionarios, a 20 trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, siendo procesado con el Programa Informático Statistica I Package for

Social Sciences (SPSS versión 22.0 en español), evaluando el Alfa de Cronbach a los instrumentos, obteniéndose como resultado 0.784 y 0.776 en el cuestionario de Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral respectivamente. Para el contraste de hipótesis se tomó la decisión usar la prueba no paramétrica Rho Spearman.

Así también se elaboró la ficha técnica de ambos instrumentos (Anexo 13 y 14)

2.4. Procedimiento

- Se solicitó el permiso correspondiente a la Dirección del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.
- Se diagnostica los problemas de la empresa.
- Se formula la pregunta de acuerdo a los problemas encontrados.
- Se diseña el objetivo general y los objetivos específicos.
- Una vez definida el problema de investigación y sus objetivos, se procede a realizar el marco teórico con teoría actualizada, que permita facilitar del desarrollo de la estructura de los procedimientos.
- Posterior a esto, se formuló la hipótesis y la operacionalización de las variables con sus respectivos indicadores de cada una de estas.
- Se identifica el tipo de diseño de investigación y el material de estudio del proyecto.
- Se señala las técnicas e instrumentos de recolección de datos que utilizaremos para el proyecto.
- Se presentó los instrumentos, para lo cual las personas encuestadas disponía de 15 minutos por ambos cuestionarios.
- Se calculó la muestra de estudio partiendo de una población de 137 trabajadores y a través del uso de la fórmula para poblaciones finitas.
- Elaboración del desarrollo del tema de investigación, tomando como punto de partida, la secuencia de los procesos operativos ventas.
- En base a los datos obtenidos, se elaboración de los resultados, los cuales se organizan en función a los objetivos. El procesamiento y análisis estadístico de datos se realizó con ayuda del programa de Excel y el software SPSS.
- Elaboración de la discusión de los resultados obtenidos en trabajo de investigación.

- Desarrollo de las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

2.5.Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos de la investigación, se utilizó la estadística descriptiva, la cual nos permite representar los datos mediante tablas, gráficos y/o medidas de resumen. Para el procesamiento de la información se realizó el Programa Informático Statistica IPackagefor Social Sciences (SPSS versión 22.0 en español). Y para el contraste de hipótesis se usó la prueba no paramétrica Rhod Spearman. Ver base matriz en Anexos 10 y 11.

2.6.Aspectos éticos

La investigación se ejecutó teniendo en cuenta los principios de anonimato, confidencialidad, consentimiento informado y libre participación en base a la guía ética de Belmont, donde considera:

- Anonimato: Por la cual no se dio a conocer el nombre de los participantes
- Confidencialidad: Los datos obtenidos han sido mantenidos en reserva, y sólo serán utilizados para los fines de la investigación.
- Consentimiento informado: Se informó con detalle del procedimiento y las intenciones de la investigación a la/las entidades de competencia.
- Libre participación: Para lo cual las entidades involucradas, decidieron participar libremente

Asimismo la investigación fue revisada a través de la plataforma de **TURNITIN** con la finalidad de revisar similitudes.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO
PRUEBA DE NORMALIDAD

Variable	Kolmogorov - Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig.	Decisión
<i>Desempeño de la tarea</i>	0.245	101	0.000	No normalidad
<i>Desempeño contextual</i>	0.173	101	0.000	No normalidad
<i>Comportamiento laboral contra productivo</i>	0.135	101	0.000	No normalidad
<i>Desempeño laboral</i>	0.112	101	0.003	No normalidad
<i>Dimensión Afectiva</i>	0.121	101	0.001	No normalidad
<i>Dimensión Normativa</i>	0.131	101	0.000	No normalidad
<i>Dimensión de Continuidad</i>	0.107	101	0.007	No normalidad
<i>Compromiso organizacional</i>	0.078	101	0.132	Normalidad

Al tener más de 50 datos por cada variable evaluada, es recomendable usar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para evaluar la distribución normal de los datos, de donde se puede observar que los grupos de datos tiene una significancia menor a 0.05 ($p < 0.05$), es decir los datos no presentan una distribución normal, a diferencia de la variable Compromiso organizacional la cual presenta normalidad ($p > 0.05$).

Con lo cual podemos concluir, en general los datos no presentan una distribución normal. A partir de ello, podemos indicar que para medir la asociación entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral, utilizaremos la prueba no paramétrica Coeficiente de correlación de Rhod Spearman.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre el Compromiso Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	Bajo		Regular		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0	1	1	0	0	1	1
Regular	0	0	36	35.6	18	17.8	54	53.5
Alto	0	0	17	16.8	29	28.7	46	45.5
TOTAL	0	0	54	53.5	47	46.5	101	100

Prueba Estadística: Rho de Spearman

Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	Sig.	N
	0.373	0.000	101

Se observa que 36(35.6%) trabajadores presentan un compromiso organizacional regular y su desempeño laboral es regular, 18 (17.8%) trabajadores presentan un compromiso organizacional regular y su desempeño laboral es alto.

Se observa que 17 (16.8%) trabajadores presentan un compromiso organizacional alto y su desempeño laboral es regular, 29 (28.7%) trabajadores presentan un compromiso organizacional alto y su desempeño laboral es alto.

Contrastación de Hipótesis

Compromiso organizacional y desempeño laboral

Hipótesis general

H0: Las dimensiones del compromiso organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019.

H1: Las dimensiones del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019.

Nivel de significación

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ (5%)

Regla de Decisión

La significancia p es menor que α , se rechaza H0

La significancia p es mayor que α , se acepta H0

Decisión estadística

Ya que $p = 0.000$, es menor que 0.05, se rechaza H0, es decir se acepta H1

Es decir: Las dimensiones del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019.

Asimismo indicar que el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) se obtuvo 0.373, el cual nos indica que existe una baja correlación entre las variables evaluadas.

Tabla 2

Niveles de percepción del Compromiso Organizacional de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.0
Regular	54	53.5
Alto	46	45.5
TOTAL	101	100

Se observa que 1 (1%) trabajador presentan un nivel de compromiso organizacional bajo, así mismo 54 (53.5%) trabajadores presentan un nivel de compromiso organizacional regular, y por ultimo 46 (45.5%) trabajadores presentan un nivel de compromiso organizacional alto.

Tabla 3

Niveles de percepción del Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019.

DESEMPEÑO LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	54	53.5
Alto	47	46.5
TOTAL	101	100

Se observa que 0 (0%) ningún trabajador presenta un nivel de desempeño laboral bajo, así mismo 54 (53.5%) trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral regular, y por ultimo 47 (46.5%) trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral alto.

Tabla 4

Relación entre el Compromiso Organizacional dimensión afectiva con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Dimensión Afectiva	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	Bajo		Regular		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0	2	2	0	0	2	2
Regular	0	0	21	20.8	14	13.9	35	34.7
Alto	0	0	31	30.7	33	32.7	64	63.4
TOTAL	0	0	54	53.5	47	46.5	101	100

Prueba Estadística: Rho de Spearman

Rho de Spearman	Coficiente de Correlación	Sig.	N
	0.307	0.002	101

Se observa que 2(2%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión afectiva) bajo y su desempeño laboral es regular.

Se observa que 21(20.8%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión afectiva) regular y su desempeño laboral es regular, 14 (13.9%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión afectiva) regular y su desempeño laboral es alto. Se observa que 31(30.7%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión afectiva) alto y su desempeño laboral es regular, 33 (32.7%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión afectiva) alto y su desempeño laboral es alto.

Contrastación de Hipótesis

Compromiso Organizacional dimensión afectiva y desempeño laboral

Hipótesis general

H0: La dimensión afectiva del compromiso organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

H1: La dimensión afectiva del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

Nivel de significación

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ (5%)

Regla de Decisión

La significancia p es menor que α , se rechaza H0

La significancia p es mayor que α , se acepta H0

Decisión estadística

Ya que $p = 0.002$, es menor que 0.05 , se rechaza H0, es decir se acepta H1

Es decir: La dimensión afectiva del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

Asimismo indicar que el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) se obtuvo 0.307 , el cual nos indica que existe una baja correlación entre las variables evaluadas.

Tabla 5

Relación entre el Compromiso Organizacional dimensión normativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Dimensión Normativa	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	Bajo		Regular		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	27	26.7	15	14.9	42	41.6
Alto	0	0	27	26.7	32	31.7	59	58.4
TOTAL	0	0	54	53.5	47	46.5	101	100

Prueba Estadística: Rho de Spearman

Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	Sig.	N
	0.354	0.000	101

Se observa 27(26.7%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión normativa) regular y su desempeño laboral es regular, 15 (14.9%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión normativa) regular y su desempeño laboral es alto.

Se observar que 27(26.7%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión normativa) alto y su desempeño laboral es regular, 31 (31.7%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión normativa) alto y su desempeño laboral es alto.

Contrastación de Hipótesis

Compromiso Organizacional dimensión normativa y desempeño laboral

Hipótesis general

H0: La dimensión normativa del compromiso organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

H1: La dimensión normativa del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

Nivel de significación

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ (5%)

Regla de Decisión

La significancia p es menor que α , se rechaza H0

La significancia p es mayor que α , se acepta H0

Decisión estadística

Ya que $p = 0.000$, es menor que 0.05, se rechaza H0, es decir se acepta H1

Es decir: La dimensión normativa del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

Asimismo indicar que el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) se obtuvo 0.354, el cual nos indica que existe una baja correlación entre las variables evaluadas.

Tabla 6

Relación entre el Compromiso Organizacional dimensión de continuidad con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Dimensión de Continuidad	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	Bajo		Regular		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0	18	18	8	7.9	26	25.7
Regular	0	0	30	29.7	25	24.8	55	54.5
Alto	0	0	6	5.9	14	13.9	20	19.8
TOTAL	0	0	54	53.5	47	46.5	101	100

Prueba Estadística: Rho de Spearman

Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	Sig.	N
	0.253	0.018	101

Se observa que 18(18%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) bajo y su desempeño laboral es regular, 8(7.9%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) bajo y su desempeño laboral es alto.

Se observa que 30(29.7%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) regular y su desempeño laboral es regular, 25 (24.8%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) regular y su desempeño laboral es alto.

Se observa que 6 (5.9%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) alto y su desempeño laboral es regular, 14 (13.9%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) alto y su desempeño laboral es alto.

Contrastación de Hipótesis

Compromiso Organizacional dimensión de continuidad y desempeño laboral

Hipótesis general

H0: La dimensión de continuidad del compromiso organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

H1: La dimensión de continuidad del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

Nivel de significación

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ (5%)

Regla de Decisión

La significancia p es menor que α , se rechaza H0

La significancia p es mayor que α , se acepta H0

Decisión estadística

Ya que $p = 0.018$, es menor que 0.05, se rechaza H0, es decir se acepta H1

Es decir: La dimensión continuidad del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

Asimismo indicar que el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) se obtuvo 0.253, el cual nos indica que existe una baja correlación entre las variables evaluadas.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto a nuestra variable Compromiso Organizacional, Meyer y Allen (1991) menciona que está dentro de las tres actitudes hacia la labor más examinada, del mismo modo la satisfacción y la participación. Los investigadores mencionados comprenden el Compromiso Organizacional como el desarrollo por el cual los objetivos de la organización y los objetivos individuales están más constituidos. En cuanto a nuestra variable de estudio desempeño laboral, Chiavenato (2004) menciona que como un componente incorporador y creador de bienes, es la conducta del individuo evaluado en la búsqueda de las metas establecidas. Comprende la capacidad humana individual de la que depende la organización para lograr las metas propuestas en la gestión empresarial.

En la tabla 1 se presentó la Relación entre el Compromiso Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I se observó que el 35.6% de trabajadores presentan un compromiso organizacional regular y su desempeño laboral es regular, 18 (17.8%) trabajadores presentan un compromiso organizacional regular y su desempeño laboral es alto. Se observa que el 16.8% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional alto y su desempeño laboral es regular, 29 (28.7%) trabajadores presentan un compromiso organizacional alto y su desempeño laboral es alto. La regla de decisión y dado que la significancia p es menor que α , se rechaza H_0 y la significancia p es mayor que α , se acepta H_0 , se toma como decisión estadística ya que $p = 0.000$, es menor que 0.05, se rechaza H_0 , es decir se acepta H_1 . Es decir: Las dimensiones del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019.

Consideramos que el compromiso organizacional es cambiante y sobre éste existen diversos factores que pueden influenciar, el tener en el caso del Hospital I de Florencia de Mora porcentajes importantes en nivel regular nos refleja que estos podrían variar para arriba haciéndose niveles bueno o para bajo con niveles no deseados de compromiso.

Podemos citar lo inferido por Flores (2017) el Compromiso organizacional tiene una relación positiva débil y significativa con el desempeño laboral, el compromiso afectivo tiene relación positiva débil y significativa con el desempeño laboral, el

compromiso normativo tiene una asociación positiva débil y significativa con el compromiso laboral y el compromiso de continuación no tiene una asociación significativa con el desempeño laboral.

Igualmente citamos la investigación de Condermarín (2017) en cuya investigación sus resultados mostraron relación positiva alta entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores, con una correlación de 0,841; lo cual indica que la correlación es elevada. Como otras teorías relacionadas al tema podemos citar también a (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2004) que refiere que es el modo en que el representante se relaciona con la organización, disponiendo que los objetivos y los deseos del establecimiento sean los correctos para mantenerlos en dicha organización. (Lopez, 2012) En su investigación nos revela que “el compromiso organizacional es la identificación e involucramiento de una persona con una organización” (p.18)

Por otro lado Cooper citado por (Gallardo, 2008) evidencia que el compromiso organizacional es un atributo importante identificado con el trabajo, pero desde la perspectiva empresarial depende de la capacidad de impactar la conducta de los representantes. (p.46)

En relación a la tabla 2 se presentaron los Niveles de percepción del Compromiso Organizacional de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019, en ella se pudieron observar que 1 trabajador presenta un nivel de compromiso organizacional bajo, así mismo el 53.5% de los trabajadores presentan un nivel de compromiso organizacional regular, y por ultimo 45.5% trabajadores presentan un nivel de compromiso organizacional alto. A nivel internacional, una investigación completada por la asociación Gallup (2013) demuestra que hay bajos niveles de compromiso organizacional, y solo el 13% de la población laboral activa en 142 naciones está verdaderamente dedicada a su trabajo. De igual manera, en América Latina se exhiben las tasas de Compromiso Organizacional que lo acompañan: Argentina (16%); Bolivia (22%); Brasil (27%); Chile (23%); Honduras (19%); México (12%) y Perú (16%). Esta información demuestra que menos del 30% de los especialistas de las organizaciones en las distintas partes presentan índices de compromiso, demostrando que existe un problema establecido innegable, dado que una gran parte de la población

laboralmente activa de estas naciones tiene problemas importantes para centrarse en el adelanto del trabajo. En sumatoria a ello, los autores Chiang, et al. (2010) hacen referencia sobre algunos estudios que han demostrado cada vez se haga más factible que obtengan éxitos laborales en alto desempeño, compromiso o colaboración, donde los individuos se sienten integrantes de una reunión laboral con una ambiente de trabajo organizacional agradable, en la ocasión que vean que tienen las habilidades suficientes para desenvolver su trabajo y cuando son compensados y percibidos como grandes operadores de frutos organizacionales. O sea, dirigentes y empleados que comprenden el mejor modo de lograr el progreso y la prosperidad individual y de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y esto exige que los empleados se centren en la institución (Gibson, Ivancebich y Donnelly, 1994).

De igual manera, en relación a los resultados obtenidos y presentados en la tabla 2 donde se reflejan los Niveles de percepción del Compromiso Organizacional de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, los autores Gibson, Ivancebich y Donnelly (1994) indicaron que el Compromiso Organizacional al igual que el desarrollo de los colaboradores, son 2 factores por el cual los objetivos de la organización y los objetivos individuales están más constituidos. Sin embargo no siempre el compromiso organizacional se mantiene en un nivel adecuado en forma constante, ya que el estado de ánimo de las personas influye y éste cambia día a día, por lo que todos los seres humanos tienen problemas, momentos de felicidad y / o tristeza, estas circunstancias son inherentes a nuestra condición humana y aunque en teoría se dice que la separación de Las circunstancias laborales y personales deben permanecer separadas, se reflejan entre sí. En las organizaciones, estos cambios se reflejan en el desempeño laboral. Al mismo tiempo, existen algunos problemas de desempeño laboral relacionados con la motivación: disminución de la producción, incremento de las quejas de los usuarios, falta de puntualidad de los empleados, mal ambiente de trabajo, falta de cultura organizacional, insatisfacción en el trabajo, falta de reconocimiento y liquidación.

Consideramos que tener un porcentaje importante en el nivel alto del compromiso organizacional invita a seguir mejorando los diversos aspectos dentro del Hospital I

Florencia de Mora, ya que la dirección y gestión del mismo debe dar sostenibilidad a lo ya alcanzado y logrado, es decir se debe pensar en lograr que ese porcentaje del nivel regular mejore y pase a alto y no permitir que pueda caer en un nivel bajo.

En tanto, en la tabla 3 se presentaron los Niveles de percepción del Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019, en donde se pudo verificar que ningún trabajador presentan un nivel de desempeño laboral bajo, así mismo que el 53.5% de los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral regular, y por último, el 46.5% de los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral alto. Consideramos que la mayoría de los trabajadores tiene un regular comportamiento para cumplir con los objetivos de la empresa, en ese sentido, para Campbell (1990) antedicho en Johnson (2003) el desempeño laboral es el comportamiento relevante para el cumplimiento de los objetivos de la asociación y que puede estimarse con respecto a la dimensión del compromiso individual hacia estos objetivos. Asimismo, según Ivancevich (Citado por Mejía, 2012) refiere que el desempeño laboral es la acción con la que se establece el grado en que un empleado se desempeña correctamente. En esa línea se tiene el trabajo realizado por Flores (2017) quien concluyó que el nivel de desempeño laboral bajo o regular, no refleja necesariamente el mismo nivel en el compromiso con la empresa, ya que un colaborador puede desempeñarse en un nivel alto sin embargo su compromiso con organización no lo es en ese grado.

Creemos que de igual forma como sucedió con la variable de comportamiento organizacional, en esta variable mas de la mitad de los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral regular y bordeando ese porcentaje muy cerca el nivel alto en la variable de desempeño, por ello es que sería importante ver que estrategias o políticas de promueven e implementan en el nosocomio con el área de talento humano y dirección, para ir cada vez mejorando y aminorar de esta forma el porcentaje regular para dar paso al nivel alto.

Asimismo, en la tabla 4, se presentó sobre la relación entre el Compromiso Organizacional dimensión afectiva con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019, en donde se observó que solo el 2% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión afectiva) bajo y su desempeño laboral es regular.

Asimismo, se observa que 21(20.8%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión afectiva) regular y su desempeño laboral es regular, 14 (13.9%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión afectiva) regular y su desempeño laboral es alto. Se observa que 31(30.7%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión afectiva) alto y su desempeño laboral es regular, 33 (32.7%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión afectiva) alto y su desempeño laboral es alto.

Apreciamos que los porcentajes son en esencia parecidos a los obtenidos en las variables, es decir a nivel dimensión es también se refleja esa situación de que prima el nivel regular.

Contrastando la hipótesis pudimos notar que La significancia p es menor que α , se rechaza H_0 y la significancia p es mayor que α , se acepta H_0 . Por tanto, ya que $p = 0.002$, es menor que 0.05 , se rechaza H_0 , es decir se aceptó H_1 es decir: La dimensión afectiva del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora. Investigaciones como la de Buchanan (1974) menciona que, en la teoría del vínculo afectivo, el compromiso organizacional lo conceptualiza como una actitud que expresa un sentimiento emocional (psicológica) entre el trabajador y su institución: a. La identificación con los objetivos y valores de la organización. b. Contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos. c. El deseo de ser parte de la organización. En este sentido, al persuadir a los individuos, se relacionan con las cualidades y los objetivos de la organización y demuestran un anhelo de permanecer en ella. Por otro lado, Mowday (1979) conceptualiza al compromiso organizacional como fuerza voluntaria de una identificación individual que evidencia a la persona con una organización en particular en el cual desea vincularse. Meyer y Allen (1991) nos comenta que el componente afectivo del compromiso organizacional, es sobre el vínculo psicológico por medio de un involucramiento emotivo del trabajador y la identificación a la institución. Morales y Villalobos (2013) descubrieron que en la variable compromiso organizacional, de la empresa que estudiaron existía un nivel medio y dentro de éste surge el compromiso afectivo. Los demás compromisos, continuación y normativo también se sitúan en el nivel medio, pero con una puntuación más baja que el afectivo,

mostrando en los dos factores la presencia de relación en cuanto a ocupar el nivel medio.

Por su parte Robbins & Judge (2009) definen a la dimensión afectiva del comportamiento organizacional como carga emocional hacia la organización y la creencia de sus valores. por ejemplo, un empleado de una veterinaria tal vez tenga un compromiso afectivo con la empresa debido a su involucramiento con los animales.

En cuanto a la tabla 5 en ésta se presenta la Relación entre el Compromiso Organizacional dimensión normativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019. Se observó que el 26.7% trabajadores presentaron un compromiso organizacional (dimensión normativa) regular y su desempeño laboral es regular, el 14.9% trabajadores presentaron un compromiso organizacional (dimensión normativa) regular y su desempeño laboral es alto. También que el 26.7% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión normativa) alto y su desempeño laboral es regular, asimismo se pudo constatar que el 31.7% de los trabajadores a los que se pudo aplicar la encuesta presentaron un compromiso organizacional (dimensión normativa) alto y su desempeño laboral es alto. La significancia p es menor que α , se rechaza H_0 , a su vez La significancia p es mayor que α , se acepta H_0 . Por tanto, la decisión estadística que se tomó en base a que $p = 0.000$, es menor que 0.05 , se rechaza H_0 , es decir se acepta H_1 , es decir: La dimensión normativa del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora. Aquí podemos citar a (Robbins & Judge, 2009) quien establecen que la dimensión normativa del compromiso organizacional es la Obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas. Por ejemplo, un empleado que encabeza con fervor una iniciativa nueva tal vez permanezca en la empresa porque sienta que “la dejaría mal parada” si se fuera.

En el sector público es imposible no mirar y relacionar en los quehaceres diarios la parte normativa y ello consideramos que sin duda influye en el compromiso y desempeño laboral.

De igual manera en la tabla 6 se mostró la Relación entre el Compromiso Organizacional dimensión de continuidad con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, Mayo a Junio 2019. En esta parte se pudo observar que el 18% de los trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) bajo y su desempeño laboral es regular, 8 (7.9%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) bajo y su desempeño laboral es alto. En ese sentido Robbins & Judge, 2009 definen a la dimensión continuidad como el Valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Una trabajadora quizá se comprometa con su empleador porque éste le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renunciara.

Asimismo, se observó que el 29.7% de los trabajadores a los que se pudo aplicar la encuesta presentan un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) regular y su desempeño laboral es regular, asimismo, 24.8% de los trabajadores presentaron un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) regular y su desempeño laboral es alto.

Se observa que 6 (5.9%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) alto y su desempeño laboral es regular, 14 (13.9%) trabajadores presentan un compromiso organizacional (dimensión de continuidad) alto y su desempeño laboral es alto. Como regla de decisión se tiene que la significancia p es menor que α , se rechaza H_0 y la significancia p es mayor que α , se acepta H_0 . Por tanto, la decisión estadística es que $p = 0.018$, es menor que 0.05 , se rechaza H_0 , es decir se acepta H_1 . Es decir: La dimensión continuidad del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

En esa línea Meyer y Allen (1991) determinan que el Compromiso Organizacional está dentro de las tres actitudes hacia la labor más examinada, del mismo modo la satisfacción y la participación

En ese sentido, y luego de observar y analizar todos los resultados de la presente Tesis, podemos inferir que las hipótesis de investigación han sido contrastadas y se aceptan, rechazándose las hipótesis nulas.

V. CONCLUSIONES

1. Las dimensiones del compromiso organizacional se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, mayo a junio 2019, ya que $p = 0.000$, es menor que 0.05, por tanto, se rechaza H_0 , y se acepta H_1 . Rho de Spearman de 0.373, mostrando una correlación baja entre las variables evaluadas.
2. Los niveles de percepción del Compromiso Organizacional de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, de Trujillo durante el periodo Mayo a Junio 2019, son: bajo en 1%, regular en un 53.5% y alto en 45.5%
3. Los niveles de percepción del Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, de Trujillo, durante el periodo Mayo a junio 2019, son: bajo en 0%, regular en un 53.5% y alto en 46.5%
4. La dimensión afectiva del compromiso organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora. Ya que $p = 0.002$, es menor que 0.05, se rechaza H_0 , es decir se acepta H_1 . Rho de spearman de 0.307, mostrando una correlación baja entre las variables evaluadas.
5. La dimensión normativa del compromiso organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora. Ya que $p = 0.000$, es menor que 0.05, se rechaza H_0 , es decir se acepta H_1 . Rho de Spearman de 0.354, mostrando una correlación baja entre las variables evaluadas.
6. La dimensión continuidad del compromiso organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora. Ya que $p = 0.018$, es menor que 0.05, se rechaza H_0 , es decir se acepta H_1 . Rho de Spearman de 0.253, mostrando una correlación baja entre las variables evaluadas.

VI. RECOMENDACIONES

A continuación presentamos las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la Dirección del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora que se tomen acciones para mejorar el nivel regular de 53.5% del desempeño laboral con el que cuentan sus trabajadores.
2. Se recomienda a la Dirección del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora que se tomen acciones para mejorar el 46.5% trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral alto.
3. Se recomienda a la Dirección del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora que se tomen acciones para mejorar el porcentaje de 20.8% en el nivel regular por parte de trabajadores en cuanto al compromiso organizacional en la dimensión afectiva, al igual que en su desempeño laboral.
4. Se recomienda a la Dirección del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora tomar en cuenta los resultados de la presente Tesis, con el propósito de mejorar la situación al interno del hospital respecto al compromiso organizacional relacionado con el desempeño laboral en los trabajadores y mermar con ello, los conflictos interpersonales entre ellos.
5. Se recomienda a la comunidad académica y científica a seguir profundizando sobre este interesante tema, ya que el comprender, diagnosticar y tener presente variables como el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral coadyuvará a tomar mejores decisiones en las empresas.
6. Se sugiere también realizar este tipo de investigaciones en otros centros de Salud, ya sean clínicas, hospitales o postas médicas de nuestra región y país, en zonas urbanas o rurales, utilizando otras técnicas e instrumentos de la metodología de investigación científica.
7. Por la importancia de la temática investigada se sugiere que sea difundida por la universidad para que sirva de consulta y base para otros estudios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, N. (2018) *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Universidad Nacional de Piura. Perú.
- Allen, N. y Meyer, J. (1997). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63.
- Bowling, N. (2014). Job satisfacton, motivation and performance. En Peeters, M., De Jonge, J., y Taris, T. (Ed.). *An introduction to contemporary work psychology*. UK: John Wiley and Sons.
- Buchanan. B. (1974). "Buiding Organizational Commitment: The socializalion of managers in Work Organizations.
- Camilleri, E. y Van Der Heijden, B. (2007). Organizational commitment, public service motivation, and performance within the public sector. *Public Performance & Management Review*, 31(2), 241-274.
- CENTRUM (2015) *La Salud hoy: problemas y soluciones*. Coloquio realizado el 1 de setiembre de 2015. Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Santiago de Surco, Lima.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano (Quinta ed.)*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos*. Bogotá: Norma.
- Crosby, P. (1998). *La Calidad no Cuesta: El Arte de Cerciorarse de la Calidad*. Mexico: Continental S.A.
- Condemarín, T. (2017) *Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016*
- Culture IQ (2018). *Understanding Job Performance in your Company*. Tomado de: cultureiq.com.
- Flores, S. (2017) *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac*, Lima, 2016. Universidad César Vallejo. Perú.
- Frías, G. (2014) *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación*. Chile.

- Gallardo, G. (2008) El compromiso organizacional como atributo clave en el Trabajo. Universidad Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Gallup. Inc. State of the global workplace. (2013). Report [monograph on line]. Washington. Recuperado de:
<http://employeeengagement.com/wpcontent/uploads/2013/06/Gallup-2013-State-of-the-American-WorkplaceReport.pdf>.
- Gibson, J., Ivancevich, J, y Donnelly, J. (1994). *Las organizaciones* (7ed).
- Gonzales, F. (2001) Cualidades del desempeño laboral. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima- Perú.
- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2006), Metodología de la investigación (4a Ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (5° Ed.). México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hordos, L. (2018). What is the Definition of Job Performance? Bizfluent. Tomado de: bizfluent.com.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Batista, P. (2006) Metodología de la Investigación. 4ed. McGraw-Hill. México
- Johnson, J. (2003). Toward a better understanding of the relationship between personality and individual job performance. En Barrick, M. y Ryan, A. (Ed.). Personality and work: Reconsidering the role of personality in organizations. San Francisco: Jossey-Bass.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Buuren, S., Van der Beek, A. y CW de Bet, H. (2014). Improving the individual work performance questionnaire using Rasch analysis. *Journal Applied Measurement* 15(2), 160-175.
- Lawrence, A. (2018). The Top 5 Qualities That Lead to High Job Performance. PSI Select International. Tomado de: selectinternational.com.
- London, M. y Mone, E. (2014). Performance management: Processes that reflect and shape organizational culture and climate. En Schneider, B. y 96 Barbera, K. (Ed). The oxford handbook of organizational climate and culture. New York: Oxford University.
- López, R. (2012) El compromiso organizacional y la caracterización de un individuo en una empresa. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú.

- Lozano, J. y Ocampo, J. (2014) Relación entre el Clima Organizacional y el Compromiso Organizacional en los Órganos de Control Institucional de la Contraloría General de la República adscritos al Poder Judicial y ESSALUD – Lima 2014. Universidad César Vallejo.
- Maia, L. y Bastos, A. (2015). Job performance, psychological contract and organizational commitment: A longitudinal study. *Acad Manag Proc.* doi 10.5465/AMBPP.2015.11165
- Maia, L. y Bastos, A. (2016). Which factors make the difference for explaining growth in newcomer organizational commitment. A latent growth modeling approach. *Journal of Organizational Behavior.* doi 10.1002/job.2096
- Mejía, Y. (2012). Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales (Tesis de grado). México: Universidad Rafael Landívar.
- Méndez, P. (2015) Clima y Compromiso Organizacional visto por los trabajadores del jardín eco-arqueológico en México. México.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). Tres componentes, Conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98
- Meza, B. (2017) Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud El Buen Pastor del distrito de El Porvenir, 2017
- Motowidlo, S. (2003). Job performance. En Weiner, I. et al (Ed.). *Handbook of psychology* (Vol. 12). New Jersey: Jhon Wiley.
- Morales, M. y Villalobos, J. (2013) Tesis: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado, Universidad Rafael Urdaneta. Facultad de Ciencias Políticas, Administrativas y Sociales. Escuela de Psicología. Maracaibo, Venezuela.
- Mowday, R. Steers, R. y Porter, L. (1979). “The measurement of organizational commitment”. *Journal of vocational behavior*, San Diego, v.14, p.224-247, 1979.
- Palacios, P. (2005) El desempeño laboral y su medición en la empresa. Mexico: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (1994). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Décimo tercera ed.). México: prentice hall.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: Visión Universitaria. Lima Perú.

Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.

Testing, W. (2018). Job Performance. Tomado de: workplacetesting.com

Viswesvaran, C. (2001). Job performance. En Anderson, N. et al (Ed.). *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (Vol. 1). London: SAGE Publications. Viswesvaran (2001)

ANEXO 1

Universidad Cesar Vallejo

Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores del Hospital I- EsSalud Florencia de Mora, 2019

Cuestionario sobre Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1990), Adaptado por Flores Buendía, Fredy Yuri (2016)

Instrucciones: Marcar con (x) la alternativa que mejor se aproxime a la percepción sobre tu compromiso con la organización. Dispone de 15 minutos.

		(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) No sabe / no opina	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
	Dimensión Afectiva					
1	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi vida laboral en esta institución					
2	Realmente siento que los problemas de esta institución son mis propios problemas					
3	Me siento "parte de la familia " en esta institución					
4	Siento un fuerte "vínculo emocional" con esta institución					
5	Esta institución significa mucho para mí.					
6	Siento un fuerte sentido de pertenencia en esta institución					
	Dimensión Normativa					
7	Siento mucha obligación de continuar trabajando en mi actual empleo					
8	Incluso si me conviniera, siento que no sería correcto dejar la institución ahora					
9	Me sentiría culpable si dejara la institución ahora					
10	Esta institución merece mi lealtad					
11	No dejaría esta institución ahora, ya que tengo una obligación con las personas que trabajan aquí					
12	Le debo muchas gracias a esta institución					
	Dimensión de Continuidad					
13	Sería muy difícil para mí dejar esta institución ahora, incluso si así lo quisiera					
14	Una parte importante de mi vida se quebraría, si decidiera dejar esta institución ahora					
15	En este momento, estar en esta institución es una cuestión de necesidad más que de deseo					
16	Siento que tendría pocas alternativas afuera, si decido dejar esta institución					
17	Una de las pocas consecuencias serias de dejar esta institución podría ser la escasez de alternativas disponibles afuera					
18	Una de las principales razones por las que continuo trabajando aquí, es que dejarlo significaría un considerable sacrificio personal, además posiblemente otra institución no me de los mismos beneficios que obtengo aquí.					

ANEXO 2

Universidad Cesar Vallejo

Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores del Hospital I- EsSalud Florencia de Mora, 2019

Cuestionario sobre Desempeño Laboral

Koopmans (2014), Adaptado por Flores Buendía, Fredy Yuri (2016)

Instrucciones: Marcar con (x) la alternativa que mejor se aproxime a la percepción sobre tu desempeño en los últimos seis meses. Dispones de 15 minutos.

		(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) No sabe / no opina	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
	Dimensión: Desempeño de la tarea					
1	Me las arreglé para planear mi trabajo de manera que esté terminado a tiempo					
2	Mi planificación fue óptima					
3	Siempre tuve en mente los resultados que tengo que lograr en mi trabajo					
4	Fui capaz de separar los temas principales de los temas secundarios					
5	Fui capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo					
6	Mi colaboración con los demás fue muy productiva					
	Dimensión: Desempeño contextual					
7	Tomé responsabilidades adicionales					
8	Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas					
9	Me hice cargo de las tareas complejas, cuando éstas estuvieron disponibles					
10	Me mantuve actualizado en los conocimientos propios del trabajo					
11	Me mantuve al día en mejorar las habilidades del trabajo					
12	Proporcione soluciones creativas a problemas nuevos					
13	Busqué activamente nuevos retos en mi trabajo					
14	Participé activamente en las reuniones de trabajo					
	Dimensión: Comportamiento laboral contra - productivo					
15	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
16	Hice algunos problemas mayores de los que realmente eran					
17	Me enfoqué en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo en los aspectos positivos					
18	Hablé con mis colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo					
19	Hablé con gente de afuera sobre los aspectos negativos de mi trabajo					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 3

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD COMPROMISO ORGANIZACIONAL

FÓRMULA ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Estadísticos total-elemento

	<i>Media de la escala si se elimina el elemento</i>	<i>Varianza de la escala si se elimina el elemento</i>	<i>Correlación elemento-total corregida</i>	<i>Alfa de Cronbach si se elimina el elemento</i>
Ítem 01	62,300	49,589	0,439	0,768
Ítem 02	62,900	49,358	0,431	0,769
Ítem 03	61,900	50,095	0,550	0,760
Ítem 04	62,100	49,358	0,689	0,752
Ítem 05	61,800	51,432	0,613	0,760
Ítem 06	62,000	53,263	0,600	0,766
Ítem 07	62,250	60,197	-0,194	0,806
Ítem 08	62,400	58,042	-0,015	0,794
Ítem 09	62,450	53,103	0,392	0,772
Ítem 10	61,950	52,366	0,417	0,770
Ítem 11	62,600	48,358	0,548	0,758
Ítem 12	61,700	55,063	0,415	0,774
Ítem 13	61,950	52,471	0,565	0,764
Ítem 14	62,550	45,734	0,772	0,738
Ítem 15	63,250	56,197	0,096	0,792
Ítem 16	63,300	55,484	0,204	0,783
Ítem 17	63,150	57,818	-0,037	0,806
Ítem 18	63,150	51,818	0,340	0,776

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,784	18

ANEXO 4

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticos total-elemento

	<i>Media de la escala si se elimina el elemento</i>	<i>Varianza de la escala si se elimina el elemento</i>	<i>Correlación elemento-total corregida</i>	<i>Alfa de Cronbach si se elimina el elemento</i>
Ítem 01	65,350	35,397	-0,001	0,788
Ítem 02	65,500	33,632	0,559	0,763
Ítem 03	65,250	33,987	0,320	0,769
Ítem 04	65,400	31,305	0,500	0,755
Ítem 05	65,500	35,526	-0,024	0,791
Ítem 06	65,250	33,671	0,293	0,769
Ítem 07	65,400	30,884	0,556	0,751
Ítem 08	65,350	29,397	0,729	0,736
Ítem 09	65,600	32,253	0,437	0,760
Ítem 10	65,500	34,789	0,248	0,773
Ítem 11	65,450	34,787	0,381	0,771
Ítem 12	65,600	34,358	0,245	0,772
Ítem 13	65,550	30,997	0,665	0,747
Ítem 14	65,500	32,263	0,370	0,764
Ítem 15	66,800	29,853	0,408	0,763
Ítem 16	67,350	31,818	0,330	0,768
Ítem 17	67,450	31,629	0,313	0,770
Ítem 18	66,200	31,432	0,344	0,767
Ítem 19	67,000	30,842	0,360	0,767

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,776	19

ANEXO 5

EXPLICACIÓN DE LA CONFIABILIDAD

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD – Compromiso Organizacional

Numero de ítems del instrumento: El instrumento consta de 18 ítems.

Muestra piloto: se utilizó una muestra piloto de n=20 personas.

Confiabilidad: para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, cuya fórmula y resultados estadísticos se encuentran en el Anexo 2

El valor del coeficiente es: 0.784

Un instrumento es considerado confiable cuando el valor de alfa de Cronbach es mayor a 0.60; de lo anterior se deduce que el instrumento presenta una fuerte confiabilidad.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD – Desempeño Laboral

Numero de ítems del instrumento: El instrumento consta de 19 ítems.

Muestra piloto: se utilizó una muestra piloto de n=20 personas.

Confiabilidad: para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el Coeficiente de

Alfa de Cronbach, cuya fórmula y resultados estadísticos se encuentran en el Anexo 3.

El valor del coeficiente es: 0.776

Un instrumento es considerado confiable cuando el valor de Alfa de Cronbach es mayor a 0.60; de lo anterior se deduce que el instrumento presenta una fuerte confiabilidad

Niveles de fiabilidad Valores

Nivel De -1 a 0 No es confiable

De 0.01 a 0.49 Baja confiabilidad

De 0.50 a 0.75 Moderada confiabilidad

De 0.76 a 0.89 Fuerte confiabilidad

De 0.90 a 1.00 Alta confiabilidad

Adaptado de Hernández et al. (2006)

ANEXO 6

SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICAR LAS ENCUESTAS

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Carbo

SOLICITO: APLICACIÓN DE ENCUESTAS

DRA. VERÓNICA SITO GUERRA
DIRECTORA DEL HOSPITAL I FLORENCIA DE MORA

23 MAY 2019 12:48
Elizabeth Abanto Marín
Secretaría - Dirección
HOSPITAL I FLORENCIA DE MORA
GERENCIA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
EsSalud

Presente.-

YO, **IVÁN OMAR FLORES CAMPOS**, identificado con D.N.I N°44735989, **CIRUJANO DENTISTA** de profesión, actualmente cursando la **MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad César Vallejo - Trujillo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

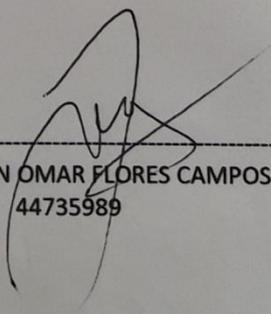
Que, por motivos de estudio y realización de mi TESIS titulada: **“Influencia de las dimensiones del Compromiso Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I Florencia de Mora - ESSALUD”**, me presento a su gentil despacho para solicitarle el permiso respectivo y aplicar el instrumento (**ENCUESTAS**) de forma anónima y así poder obtener la toma de la muestra a los trabajadores del establecimiento el cual Ud. dirige, con temas señalados en la investigación y al final de esta, constatar la ejecución de las mismas.

POR LO EXPUESTO:

Pido a usted acceder a mi solicitud y poder aportar con la investigación. Gracias de antemano.

Trujillo, 23 de Mayo del 2019

FIRMA
NOMBRES Y APELLIDOS
D.N.I


C.D. **IVÁN OMAR FLORES CAMPOS**
44735989

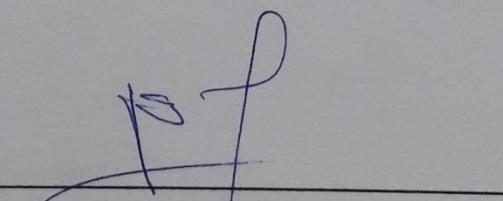
CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN

CONSTANCIA

Por medio del presente El Hospital I Florencia de Mora – ESSALUD deja en constancia que **IVÁN OMAR FLORES CAMPOS**, Cirujano Dentista de profesión, con DNI:44735989, estudiante de la Maestría en Gestión en los Servicios de Salud, con su proyecto de investigación: “Compromiso Organizacional relacionado con el Desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital I Florencia de Mora”, realizó la toma de muestra (encuestas) satisfactoriamente a los trabajadores de nuestra institución desde el 28 al 31 de Mayo del 2019.

Se otorga la presente constancia para los fines que el interesado crea conveniente.

Trujillo, 8 de Julio del 2019


Directora Hospital I Florencia de Mora

.....
Dra. Angela Verónica Sito Guerra

Directora

Hospital I Florencia de Mora

Red Asistencial La Libertad

 EsSalud

ANEXO 8

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Compromiso Organizacional	Carga emotiva hacia la empresa y la credulidad de sus valores. Por ejemplo, un trabajador de una veterinaria quizás tenga un compromiso afectuoso con la empresa debido a su involucramiento con los animales. (Robbins & Judge, 2009)	Cuestionario de Compromiso Organizacional. (Meyer y Allen, 1997) Disposición de los trabajadores a involucrarse e identificarse con la organización. (Meyer y Allen, 1997).	Dimensión afectiva	Identificación con la organización. Involucramiento con la organización.	(Nominal) Escala Likert Muy en desacuerdo(1), En desacuerdo (2), No sabe/no opina (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5).
			Dimensión normativa	Lealtad con la organización. Sentido de obligación.	
			Dimensión de continuidad	Percepción de alternativas. Inversiones en la organización	
Desempeño Laboral	Chiavenato (2004) menciona que el desempeño laboral como un componente incorporador y creador de bienes, es la conducta del individuo evaluado en la búsqueda de las metas establecidas.	Cuestionario sobre Desempeño Laboral (Koopmans).	Desempeño de la tarea	-Planificación -Orientación a resultados	(Nominal) Escala Likert Muy en desacuerdo(1), En desacuerdo (2), No sabe/no opina (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5).
			Desempeño contextual	-Iniciativa y mejora continua -Participación activa	
			Comportamiento laboral contraproductivo	-Creación de caos - Comunicación negativa	

ANEXO 9

MATRIZ DE DATOS SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIÓN AFECTIVA						DIMENSIÓN NORMATIVO						DIMENSIÓN DE CONTINUIDAD						SUBTOT	TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
1	5	4	4	4	4	4	25	5	4	3	4	3	4	23	4	3	2	3	3	3	18	66
2	5	4	5	5	5	5	29	4	4	4	5	5	5	27	5	5	4	3	5	4	26	82
3	4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	2	1	2	17	69
4	4	4	5	5	5	4	27	4	4	3	4	4	4	23	4	5	4	3	3	1	20	70
5	5	2	5	5	5	5	27	5	4	4	5	3	5	26	5	5	3	3	2	5	23	76
6	2	2	2	3	4	3	16	4	4	2	2	2	4	18	4	3	3	4	4	2	20	54
7	5	5	5	5	5	5	30	2	3	5	4	5	5	24	4	4	2	4	2	2	18	72
8	5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	4	2	4	22	4	3	2	2	2	3	16	64
9	2	3	2	2	2	4	15	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	2	4	18	57
10	1	2	5	4	4	4	20	5	2	2	5	4	5	23	5	2	5	2	5	2	21	64
11	4	4	5	5	5	5	28	3	3	4	5	4	5	24	5	5	2	4	3	4	23	75
12	4	5	5	4	5	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	4	21	72
13	4	1	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	2	19	66
14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	4	4	22	70
15	2	2	4	4	4	4	20	4	5	4	2	4	4	23	4	4	2	2	2	3	17	60
16	3	2	4	4	4	4	21	3	4	4	4	2	4	21	4	2	2	4	4	2	18	60
17	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	5	1	5	23	4	2	2	2	2	2	14	57
18	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	5	5	5	25	5	4	2	2	2	4	19	68
19	5	3	3	4	4	3	22	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	3	4	4	22	67
20	4	2	4	4	4	4	22	4	2	2	4	2	4	18	2	2	2	2	3	2	13	53
21	4	2	2	2	2	2	14	2	4	2	4	4	4	20	4	2	2	2	2	2	14	48
22	4	4	4	4	4	4	24	4	3	2	4	2	4	19	2	4	2	2	2	4	16	59
23	4	2	4	4	4	4	22	4	2	2	4	4	4	20	4	2	4	2	2	4	18	60
24	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	5	5	5	28	4	4	2	4	4	4	22	75
25	3	4	4	3	4	3	21	4	3	4	4	4	4	23	3	3	4	4	4	3	21	65
26	3	2	2	3	4	3	17	3	4	4	4	4	4	23	3	3	4	3	3	3	19	59
27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24	84
28	4	5	4	4	4	4	25	2	4	2	4	4	4	20	2	2	2	4	2	2	14	59
29	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	70
30	4	3	5	5	5	4	26	4	3	4	4	3	4	22	3	4	2	3	3	4	19	67
31	2	2	4	2	3	2	15	4	4	2	4	4	4	22	2	2	4	2	4	4	18	55
32	5	1	5	5	5	5	26	5	5	1	5	1	5	22	5	5	1	1	1	5	18	66
33	3	3	3	2	3	4	18	5	5	5	5	3	4	27	5	5	4	5	4	4	27	72
34	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	2	2	2	2	2	2	12	58
35	5	4	5	4	5	4	27	2	2	2	5	2	4	17	4	4	2	4	4	2	20	64
36	5	5	5	5	5	5	30	2	5	1	5	4	4	21	4	4	1	1	4	2	16	67
37	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	2	2	2	2	2	2	12	72
38	5	5	5	5	5	5	30	2	5	5	5	5	5	27	5	1	5	5	5	5	26	83
39	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	22	70
40	4	3	5	4	4	4	24	5	4	5	5	1	5	25	4	2	2	1	2	2	13	62

41	1 1 4 1 2 2	11 2 2 2 5 2 5	18 1 1 1 1 1 1	6	35
42	5 5 5 5 5 5	30 4 4 4 5 5 4	26 4 5 2 5 4 4	24	80
43	4 4 4 4 5 5	26 4 4 3 4 4 4	23 4 5 2 2 2 2	17	66
44	5 1 5 4 4 4	23 4 2 2 4 4 4	20 2 2 4 1 1 1	11	54
45	4 4 4 4 4 4	24 4 4 4 4 4 4	24 4 4 4 4 2 2	20	68
46	2 4 4 4 4 4	22 2 5 5 4 4 4	24 4 4 4 4 4 4	24	70
47	4 5 4 4 4 5	26 4 5 4 4 4 4	25 2 2 4 4 4 4	20	71
48	4 2 4 2 4 4	20 4 4 3 4 4 4	23 4 3 4 3 3 4	21	64
49	5 2 5 5 5 5	27 5 4 2 5 2 5	23 2 2 2 2 2 2	12	62
50	4 4 4 4 4 4	24 5 5 5 5 5 5	30 2 2 2 2 2 2	12	66
51	4 4 2 2 2 2	16 2 4 2 4 4 4	20 2 2 2 2 2 2	12	48
52	2 2 4 4 4 4	20 4 3 3 5 4 4	23 4 4 4 4 4 4	24	67
53	4 2 5 5 5 4	25 4 5 2 4 4 2	21 4 2 2 2 2 4	16	62
54	4 2 4 4 4 4	22 4 4 4 5 4 4	25 4 4 4 2 2 4	20	67
55	5 5 5 5 5 5	30 5 5 5 5 5 5	30 4 4 4 5 5 5	27	87
56	4 4 4 4 4 4	24 4 3 2 4 2 4	19 2 4 2 2 2 4	16	59
57	3 1 4 4 4 4	20 4 4 4 4 5 4	25 2 4 4 3 4 4	21	66
58	4 2 4 4 5 4	23 4 2 4 4 2 4	20 2 4 2 2 4 4	18	61
59	4 5 4 3 5 5	26 3 3 3 3 3 4	19 4 4 2 1 1 1	13	58
60	5 5 5 5 5 5	30 5 5 5 5 5 5	30 4 4 4 4 4 4	24	84
61	5 5 5 5 5 5	30 5 5 5 5 5 5	30 2 2 2 2 2 2	12	72
62	2 2 4 4 4 4	20 2 4 4 4 4 4	22 2 2 2 2 2 2	12	54
63	4 4 5 4 5 4	26 4 4 4 4 4 4	24 4 4 4 4 4 4	24	74
64	2 3 4 2 4 4	19 4 4 2 4 2 5	21 2 2 2 2 2 2	12	52
65	4 2 4 4 4 4	22 2 2 1 4 2 4	15 1 2 1 2 2 2	10	47
66	4 4 4 4 4 4	24 5 5 4 5 4 5	28 5 5 2 1 3 4	20	72
67	4 4 4 4 4 4	24 4 4 4 4 4 4	24 4 4 2 4 4 4	22	70
68	1 2 4 2 4 2	15 2 4 2 4 4 4	20 2 2 2 2 2 2	12	47
69	5 5 5 5 5 5	30 5 5 5 5 5 5	30 5 5 5 5 5 5	30	90
70	4 4 4 4 4 4	24 4 4 4 4 4 4	24 4 4 4 4 4 4	24	72
71	4 4 5 5 5 4	27 4 4 2 5 4 4	23 4 4 2 4 4 4	22	72
72	4 4 4 4 4 4	24 4 4 4 4 2 2	20 4 2 2 2 2 2	14	58
73	4 4 5 4 4 4	25 5 4 3 3 3 4	22 4 3 3 3 4 4	21	68
74	4 2 3 3 3 4	19 3 3 3 5 4 4	22 3 3 5 3 2 5	21	62
75	5 5 5 5 5 5	30 4 4 5 5 5 5	28 4 4 4 4 4 4	24	82
76	4 2 4 4 4 4	22 4 4 2 4 2 4	20 4 4 2 4 4 4	22	64
77	3 2 4 4 4 4	21 2 4 2 4 2 4	18 2 2 2 2 2 2	12	51
78	4 4 4 4 4 4	24 4 4 2 4 3 4	21 3 2 2 2 2 2	13	58
79	4 5 5 5 4 5	28 2 4 5 4 5 4	24 4 4 4 4 2 2	20	72
80	5 5 5 5 5 5	30 4 4 4 4 4 4	24 4 4 4 4 4 4	24	78
81	4 4 4 4 4 4	24 4 4 4 4 4 4	24 2 2 4 4 2 2	16	64
82	4 4 5 4 4 5	26 1 4 4 4 4 4	21 4 2 2 4 4 2	18	65
83	3 3 4 4 4 3	21 4 4 4 4 4 4	24 3 3 2 3 3 4	18	63
84	3 3 4 2 4 3	19 4 4 2 4 2 4	20 4 2 3 3 4 4	20	59
85	4 4 4 5 5 5	27 3 4 2 5 4 4	22 4 5 4 3 3 4	23	72

86	5 5 5 5 5 5	30 4 4 4 4 4 4	24 4 4 4 4 4 4	24	78
87	5 4 5 4 4 4	26 5 4 5 4 4 5	27 4 2 2 4 4 4	20	73
88	4 3 4 3 4 3	21 3 4 4 4 5 5	25 4 4 4 4 4 4	24	70
89	4 2 4 2 4 4	20 2 2 2 4 4 4	18 2 2 2 1 2 2	11	49
90	2 4 1 4 4 4	19 4 4 4 4 4 2	22 2 2 2 1 2 2	11	52
91	2 4 2 4 4 4	20 2 2 2 4 4 4	18 2 2 2 1 2 2	11	49
92	4 4 4 4 5 5	26 2 4 2 4 4 4	20 2 2 2 2 4 2	14	60
93	4 2 5 4 5 2	22 2 3 2 4 3 4	18 3 2 1 2 2 1	11	51
94	4 5 5 5 5 4	28 5 4 4 5 5 5	28 4 4 2 4 2 4	20	76
95	4 4 5 5 5 5	28 5 4 5 5 5 5	29 4 5 2 2 4 5	22	79
96	5 4 5 5 5 4	28 2 4 2 4 2 4	18 4 4 2 2 2 4	18	64
97	4 4 4 4 4 4	24 4 4 2 4 2 4	20 4 4 2 2 2 2	16	60
98	4 4 4 4 4 4	24 2 5 4 5 2 5	23 4 4 2 4 4 4	22	69
99	4 2 4 4 4 4	22 2 4 4 5 4 5	24 4 2 4 2 2 4	18	64
100	5 4 4 5 4 4	26 2 2 3 4 4 4	19 4 4 2 2 2 4	18	63
101	4 2 5 5 5 5	26 4 4 2 5 5 5	25 4 4 2 2 2 4	18	69

FUENTE: Cuestionario sobre Compromiso Organizacional aplicado a los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora

ANEXO 10

MATRIZ DE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DESEMPEÑO DE LA TAREA					DESEMPEÑO CONTEXTUAL					COMP. LAB. CONTRA.					TOTAL				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	80
2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	2	3	3	3	3	73
3	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	71
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	66
5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	2	1	1	2	2	66
6	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2	4	4	69
7	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	73
8	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	66
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	67
10	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	1	67
11	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	71
12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
13	2	4	4	2	5	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	2	61
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	71
15	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	1	4	4	77
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	71
17	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	2	2	2	4	2	69
18	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	65
19	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	54
20	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	76
21	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	61
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	66
23	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	66
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	69
25	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	71
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	1	1	4	4	66
27	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	68
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	68
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	64
30	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	2	2	3	2	65
31	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	74
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	5	1	81
33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	75
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	66
35	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	1	4	2	71
36	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	1	4	2	75
37	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	74
38	5	4	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	5	2	68
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	1	1	1	4	1	65

41	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	64
42	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	4	72
43	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	1	1	1	67
44	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	74
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	80
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	3	3	70
47	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	75
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	68
49	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	4	68
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	66
51	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	3	5	5	3	3	4	3	65
52	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	74
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	4	69
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	66
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	75
56	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	2	2	70
57	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	80
58	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	62
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	75
60	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	84
61	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	77
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	71
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	75
64	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	64
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	2	64
66	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	1	1	69
67	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	60
68	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	5	4	2	2	4	71
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
70	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	74
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	66
72	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	64
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	72
74	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	65
75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	71
76	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	66
77	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	74
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	66
79	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	1	73
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	66
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	66
82	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	73
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	74
84	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	1	3	64
85	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	73

86	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	77
87	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	73
88	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	64
89	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	64
90	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	69
91	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	64
92	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	56
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	64
94	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	1	68
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	2	1	4	1	78
96	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	2	2	2	4	2	59
97	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	65
98	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	64
99	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	2	1	2	4	2	73
100	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	69
101	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	73

FUENTE: Cuestionario sobre Desempeño Laboral aplicado a los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.

ANEXO 11

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Título: Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores del Hospital I- EsSalud Florencia de Mora. 2019

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general: ¿En qué medida se relaciona las dimensiones del Compromiso Organizacional en el desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, durante el periodo Mayo a Junio 2019?</p>	<p>Hipótesis general: Las dimensiones del Compromiso Organizacional se relacionan directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora, en el periodo Mayo a Junio 2019</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre las dimensiones del Compromiso Organizacional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud de Florencia de Mora, en el periodo Mayo a Junio 2019</p>	<p>Compromiso organizacional</p>	<p>Definición conceptual: Carga emotiva hacia la empresa y la credulidad de sus valores. Por ejemplo, un trabajador de una veterinaria quizás tenga un compromiso afectuoso con la empresa debido a su involucramiento con los animales. (Robbins & Judge, 2009).</p> <p>Definición operacional: Cuestionario de Compromiso Organizacional. (Meyer y Allen, 1997) Disposición de los trabajadores a involucrarse e identificarse con la organización. (Meyer y Allen, 1997).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Afectiva - Normativa - Continuidad 	<p>Diseño: Es aplicada en la medida en que busca la solución práctica a un problema. (Sánchez y Reyes, 2006). A su vez, se trata de un diseño correlacional, transversal, ya que busca establecer la relación de variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo.</p> <p>Población: Actualmente existe una población de 137 trabajadores entre asistenciales y administrativos en el Hospital I de Florencia de Mora.</p> <p>Muestra: Se tomo una muestra de 101 trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.</p> <p>Técnica: La encuesta</p>
<p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuáles son los niveles de percepción del Compromiso Organizacional de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora? -Cuáles son los niveles de percepción del desempeño laboral 	<p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los niveles de percepción del Compromiso Organizacional de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora es regular Los niveles de percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los niveles de percepción del Compromiso Organizacional de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora. - Identificar los niveles de percepción del 	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Definición conceptual: Chiavenato (2004) menciona que el desempeño laboral como un componente incorporador y creador de bienes, es la conducta del individuo evaluado en la búsqueda de las metas establecidas.</p> <p>Definición operacional: Cuestionario sobre Desempeño Laboral (Koopmans).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de la tarea - Desempeño contextual - Comportamiento laboral - Contraproductivo 	<p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de compromiso organizacional. Meyer y Allen (1990). Este instrumento, que ha sido validado para determinar el Compromiso organizacional que posee una persona. Consiste en 18 ítems, cada ítem tiene cinco valoraciones: 1,2,3,4,5; con Niveles rango Alta: 66-90; regular: 42-66; Baja: 18-42</p> <p>Cuestionario de desempeño laboral. Koopmans (2014). Este instrumento, que ha sido validado para determinar el desempeño laboral del trabajador. Consiste en 19 ítems, cada ítem tiene cinco valoraciones: 1,2,3,4,5 con Niveles rango Alto: 71-95; Regular: 45-71; Bajo: 19-45</p>

<p>de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora?</p> <p>-De qué manera se relaciona la dimensión afectiva del compromiso organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora?</p> <p>-De qué manera se relaciona la dimensión normativa del Compromiso Organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora?</p> <p>-De qué manera se relaciona la dimensión de continuación del compromiso organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora?</p>	<p>Florencia de Mora, es regular.</p> <p>La dimensión afectiva del compromiso organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.</p> <p>La dimensión normativa del compromiso organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.</p> <p>La dimensión de continuidad del compromiso organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora</p>	<p>desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión normativa del Compromiso Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora .</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión de continuación del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora</p>				<p>Métodos de Análisis de datos: Se aplicará: (a) formulación de las hipótesis nulas o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) selección del estadístico de prueba, (d) estimación del p-valor y (e) toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) objetivo de la investigación, (b) diseño de la investigación, (c) variable de la investigación y (d) escala de medición.</p> <p>Para el análisis de datos de este trabajo de investigación, se utilizará la estadística descriptiva, la cual nos permite representar los datos mediante tablas, gráficos y/o medidas de resumen. Para el procesamiento de la información se realizará mediante elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, para ello se utilizará el Programa Informático Statistica IPackagefor Social Sciences (SPSS versión 22.0 en español). Para el contraste de hipótesis se usará la prueba no paramétrica Rhod Spearman.</p>
--	--	--	--	--	--	---



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

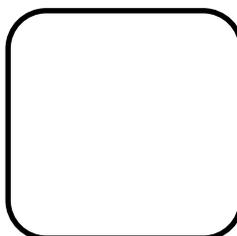
UCV

Yo IVÁN OMAR FLORES CAMPOS, identificado con DNI N° 44735989 egresado del Programa Académico de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “Compromiso Organizacional relacionado con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital I EsSalud, Florencia de Mora”; 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: 44735989



Trujillo 10 de Agosto del 2019

ANEXO 13 FICHA TÉCNICA: Compromiso Organizacional

Nombre	Cuestionario sobre Compromiso Organizacional
Autor	Meyer y Allen (1990), adaptado por Flores Buendía, Fredy Yuri (2016)
Año	2019
Aplicación	Hospital I EsSalud Florencia de Mora
Bases teóricas	Está basada en los planteamientos de Meyer y Allen (1990). Este autor trabajó el Compromiso Organizacional bajo 3 dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad, realizándose un estudio piloto para su validación.
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Trabajadores del Hospital I EsSalud Florencia de Mora
Tipo de administración	Individual
Duración	15 minutos
Normas de puntuación	General con 18 ítems para medir el compromiso organizacional de los trabajadores por dimensiones: afectivo (6 ítems con puntaje de 1 al 5), normativa (6 ítems con puntuación de 1 al 5), continuidad (6 ítems con puntuación de 1 al 5)
Campo de aplicación	Hospital I EsSalud Florencia de Mora
Validez	El marco lógico del instrumento se basó en la teoría de Meyer y Allen en relación al enfoque multidimensional, citados por (Gallardo, 2008), nos define el compromiso organizacional en 3 dimensiones: afectividad, de continuación y normatividad. Primero: Compromiso Afectivo: (deseo) describe sobre las conexiones apasionadas que los trabajadores tienen con la asociación, comunica el efecto entusiasta para dar la bienvenida al cumplimiento de las necesidades (particularmente las psicológicas), los especialistas que tienen este tipo de responsabilidad están encantados de trabajar en esa asociación. Segundo: Compromiso de continuación: (necesidad) Demuestra el reconocimiento de cada individuo en cuanto a los gastos y las bajas posibilidades de tener la opción de instalarse en otra actividad de otra organización que no sea la misma que la que tiene un lugar. Al final del día, el representante se siente asociado con la organización ya que ha contribuido con su tiempo, dinero y esfuerzo y, en caso de que se fuera, lo perdería todo. Tercero: Compromiso normativo: (deber) Es deber del trabajador tener fe en la confiabilidad de la asociación, en promedio, como pago, a la luz del hecho de que tal vez obtuvo ganancias de la organización en la que trabaja, con este tipo de responsabilidad que se produce un amor para permanecer en la asociación, como parte de la asociación por haberle otorgado un chance o recompensa que se estimó. También se sometieron a un estudio piloto para su validación como constructo y para determinar su confiabilidad.
Confiabilidad	Confiabilidad de compromiso organizacional mediante el Alfa de Cronbach para la puntuación general 0.784 de nivel aceptable.
Categorización de la medición general y rangos	Alta : 66-90 Regular : 42-66 Baja : 18-42

ANEXO 14: FICHA TÉCNICA: Desempeño laboral

Nombre	Cuestionario sobre Desempeño laboral
Autor	Koopmans (2014), adaptado por Flores Buendía, Fredy Yuri (2016)
Año	2019
Aplicación	Hospital I EsSalud Florencia de Mora
Bases teóricas	Está basada en los planteamientos de koopmans (2014). Este autor trabajó el desempeño laboral bajo 3 dimensiones: Desempeño de la tarea, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproductivo , realizándose un estudio piloto para su validación.
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Trabajadores del Hospital I EsSalud Florencia de Mora
Tipo de administración	Individual
Duración	15 minutos
Normas de puntuación	General con 18 ítems para medir el compromiso organizacional de los trabajadores por dimensiones: afectivo (6 ítems con puntaje de 1 al 5), normativa (6 ítems con puntuación de 1 al 5), continuidad (6 ítems con puntuación de 1 al 5)
Campo de aplicación	Hospital I EsSalud Florencia de Mora
Validez	El marco lógico del instrumento se basó en la teoría de Motowidlo (1993) citado en Viswesvaran (2001) mencionaron al desempeño laboral a partir de la dimensión del desempeño de la tarea y del desempeño contextual; con respecto al desempeño de la tarea, refiere que se encarga del desempeño de los roles prescritos por tanto el desempeño contextual incluye los demás comportamientos de ayuda y soporte. Así también Bowling (2014) aseveró que hay distintos autores que coinciden en la presencia de tres dimensiones del desempeño laboral: desempeño de la tarea, comportamiento organizacional ciudadano, y comportamiento laboral contraproductivo, de esta manera se resuelve que esta proposición añade al modelo de Motowidlo el comportamiento contraproductivo, así también indica como comportamiento organizacional ciudadano el concepto anteriormente observado como desempeño contextual y que posteriormente se verá como términos semejantes. También se sometieron a un estudio piloto para su validación como constructo y para determinar su confiabilidad.
Confiabilidad	Confiabilidad de desempeño laboral mediante el Alfa de Cronbach para la puntuación general 0.776 de nivel aceptable.
Categorización de la medición general y rangos	Alta : 72-95 Regular : 46-71 Baja : 19-45

