



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

**Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los
colaboradores de una empresa de servicios médicos de la
Ciudad de Trujillo en el 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTORA:

Rugel Rivera, Liliana Raquel (ORCID: 0000-0002-5778-4956)

ASESOR:

González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

TRUJILLO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi madre María Martha, por su apoyo constante en la contribución de mi formación profesional, y por estar siempre a mi lado dando lo mejor de sí.

A mi Padre Santos que, desde el lado de Dios, me acompaña en cada instante de mi vida.

A mis hermanos Santos, José Luis, Carmen Elisa y Miguel Ángel por sus consejos, cariño y comprensión que siempre me brindan.

A Angel padre de mis hijos y mis hijos Angel Gabriel y Fabiola Lisett quienes son mi motivo e inspiración en cada instante para alcanzar mis metas trazadas.

AGRADECIMIENTO

Al mejor consejero de nuestras vidas DIOS.

A la Universidad César Vallejo, a sus docentes de la Escuela de Posgrado, y a todas las personas que me apoyaron, brindaron su apoyo y me acompañaron en el trabajo riguroso de este trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	39
3.1. Diseño de Investigación.....	39
3.2. Variables, Operacionalización.....	40
3.3. Población, Muestra Y Muestreo.....	42
3.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.....	42
3.5. Métodos De Análisis De Datos.....	48
3.6. Aspectos Éticos.....	51
IV. RESULTADOS.....	53
V. DISCUSIÓN.....	60
VI. CONCLUSIONES.....	63
VII. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	70

RESUMEN

En esta presente investigación se busca determinar la relación entre las variables, compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que se recolectó datos para comprobar la hipótesis de investigación, el tipo de investigación es correlacional descriptivo, transversal, porque se observó y examinó los fenómenos en su estado original. Presenta una población de 28 colaboradores de la empresa de servicios médicos; para medir la variable compromiso laboral se aplicó la escala de compromiso organizacional planteada por Meyer y Allen (1997) la cual está conformada por 18 ítems, con un resultado de alfa de Cronbach de 0,890 y para la segunda variable desempeño laboral se construyó un cuestionario con 17 ítems, en base a las dimensiones propuestas por Hassard y Parker (1993), con un resultado de alfa de Cronbach de 0,804. En los resultados se puede apreciar que dicha correlación es positiva considerable teniendo en cuenta que el valor del coeficiente de correlación de Pearson es 0,757 con lo que validamos la hipótesis de investigación.

Palabras Clave: Compromiso organizacional; desempeño laboral; colaboradores; empresa de servicios médicos.

ABSTRACT

This present investigation seeks to determine the relationship between the variables, organizational commitment and work performance of the collaborators of a medical services company in the City of Trujillo. This study has a quantitative approach, since data was collected to verify the research hypothesis, the type of research is correlational, descriptive, cross-sectional, because the phenomena were observed and examined in their original state. It presents a population of 28 employees of the medical services company; To measure the work commitment variable, the organizational commitment scale proposed by Meyer and Allen (1997) was applied, which is made up of 18 items, with a Cronbach's alpha result of 0.890 and for the second work performance variable, a questionnaire was constructed with 17 items, based on the dimensions proposed by Hassard and Parker (1993), with a Cronbach's alpha result of 0.804. In the results it can be seen that said correlation is considerable positive taking into account that the value of the Pearson correlation coefficient is 0.757 with which we validate the research hypothesis.

Keywords: Organizational Commitment; job performance; collaborators; medical services company.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo en el 2021” está referido al tema organizacional que se puede establecer como la acción de tipo administrativo por la cual se conduce una entidad con un estilo singular para conllevar a la obtención de resultados que fueron proyectados con anticipación y que persigue que el esfuerzo de manera conjunta por los miembros de ésta a realizar el mejor trabajo posible a fin de determinar resultados óptimos en el que hacer organizacional.

La característica principal de este estilo organizacional es que la forma en que se hace es de naturaleza integrada, cohesionada, con un horizonte a futuro, con objetivos bien definidos y sobre todo con sentido holístico a manifestarse en los diferentes hechos que establecen su actuación al estar inmersos en una plana directriz que está midiendo constantemente los puntos a favor y hallar con el fin de salir siempre triunfante en la conducción de las instituciones.

Hoy en día, las instituciones requieren mejorar el nivel de su competitividad que facilite asegurar un buen final, de forma reciente sus esfuerzos se orientan con destino al proceso mejor valorado que es el individuo, una de las destrezas de mayor relevancia es generar contextos laborales apropiados que faciliten dar impulso a comportamientos positivos en las labores que hagan con el propósito que puedan desarrollarse tanto individual como de manera grupal y alcanzando su objetivo (García, 2018).

Para estudiar este problema es requisito dar mención a sus causas. Una de estas es lo relevante que crea el caso de asignarle una forma de trabajo a la gestión que se realiza añadido a los ya conocidos factores fundamentales existentes en todo modo de que hacer laboral y con diseño estratégico muy estructurado que traten de dar enfoque al logro de objetivos haciendo empleo de las técnicas e instrumentos que se posee. Se entiende por organización a la reunión de las personas que componen una institución y que de manera orquestada están preparados para dirigirse a la culminación de resultados favorables y haciendo uso de la estrategia y de un adecuado desempeño en su ejecución. Las organizaciones cobran importancia ya que son muy necesarias para la idónea actuación sistémica de las labores que son ejecutadas por seres humanos de carácter consciente y que

a través de un apropiado trabajo en equipo y la dosis elemental de un auténtico liderazgo hacen factible que los subalternos trabajen de forma cohesionada en la consecución de objetivos a un plazo establecido y que se encuadran dentro de una evidente visión que se tiene pensado. Es esencial la participación de los distintos entes que muestren interés en las superaciones de las atribuciones y fortalezas de los individuos al interno de la organización para conservar un desempeño efectivo en el logro de los propósitos organizacionales.

La investigación de esta clase de problema organizacional se efectuó por la necesidad de saber si hay vinculación entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo en el año 2021. Esto facilita detectar los vínculos que se producen al interior de un ámbito laboral entre los elementos institucionales, sociales y las autoridades del entorno.

Dar profundidad a la indagación desde la óptica de la ontología fue una tendencia académica. De igual forma, es de interés aportar resultados recientes sobre esta problemática en el sector señalado.

En el ámbito profesional, el interés se centró en saber el contexto social y laboral de las variables compromiso organizacional y desempeño laboral.

En la exploración de la información una de las limitaciones fue hallar información parecida alusiva al medio geográfico en investigación.

En el encuadre del enfoque del comportamiento organizacional el problema general se definió de la siguiente manera ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021?

Como hipótesis general se estableció que existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.

Como objetivo general del estudio se busca determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021 y como objetivos específicos identificar el nivel del compromiso organizacional y de desempeño laboral, respectivamente, de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021 y determinar si existe relación directa

significativa entre las dimensiones afectividad, continuidad y normatividad, respectivamente, y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.

La metodología se desarrolla dentro de un enfoque de investigación descriptivo, con un enfoque transversal y correlacional.

La investigación se efectuó a través de una encuesta, que es adecuada para diseños de investigación descriptiva y con la aplicación del cuestionario respectivo a los trabajadores de una entidad de servicios médicos para conocer sus juicios. El cuestionario que se aplicó consiste en 18 preguntas en 3 dimensiones para la variable compromiso organizacional y; de 17 preguntas en 3 dimensiones para la variable desempeño laboral.

Dentro de la metodología de estudio, para hacer el análisis de los datos, se hizo un proceso. Para analizar el Compromiso Organizacional referente a los servidores de una entidad de servicios médicos, se utilizó técnicas estadísticas univariantes; se calculó las tablas estadísticas, en donde se analizó el comportamiento de las frecuencias absolutas y relativas para la variable de interés y para cada una de sus dimensiones, con el fin de dar descripción al comportamiento de la variable en estudio: compromiso organizacional y sus tres dimensiones: afectiva, continua y normativa. Para el análisis del Desempeño Laboral referente a los servidores de una entidad de servicios médicos, se hará revisión de las evaluaciones de desempeño que se aplicará a cada uno de los colaboradores, para luego proceder a elaborar tablas estadísticas univariantes con frecuencias absolutas y relativas, tanto para la variable de interés: Desempeño Laboral y sus tres dimensiones propuestas: Eficacia, Eficiencia y Efectividad

El estudio está compuesto por seis capítulos. En el Capítulo I de la introducción se efectúa una narración de la realidad del problema. En el Capítulo II se entregan los estudios anteriores tanto a nivel internacional, nacional y local; las teorías que guardan nexos con el tema que consideran conceptos básicos y las propias teorías que en tamaño de dos buscan dar explicación al tema; el marco conceptual, el planteamiento del problema, tanto general como específico; la justificación que dan explicación a las razones; la formulación de hipótesis, tanto general como específicas; y los objetivos, tanto generales como específicos en los carices cuantitativo como cualitativo. En el Capítulo III se muestran la metodología; que dan

consideración al diseño del trabajo; las variables compromiso organizacional y desempeño laboral y su respectiva operacionalización; la población y muestra; la técnica y herramientas de recopilación de información, validez y confiabilidad; la metodología de análisis y; los criterios de ética usados. En el Capítulo IV se muestran los resultados que se hallaron del estudio, presentado en modo cuantitativo. En el Capítulo V se muestra la discusión al tema sobre los resultados obtenidos. En el Capítulo VI se exponen las conclusiones obtenidas producto del estudio. En el Capítulo VII se formulan las recomendaciones al trabajo efectuado. En el Capítulo VIII se hace la redacción de las referencias de bibliografía. A esto se adhieren los anexos respectivos.

Así, el compromiso organizacional y su vínculo en el desempeño laboral es un tema significativo y de gran relevancia para los especialistas en Recursos Humanos, ya que se toma en cuenta que si los trabajadores están plenamente comprometidos realizarán bien el trabajo asignado (Arciniega, 2002). Debido a esto es sumamente importante que periódicamente se mida el pulso por medio de una investigación la altura relativa a la identificación de los colaboradores de una entidad y su desempeño laboral, más aún en tiempos en que se encuentra sometida ante una pandemia de COVID 19, la misma que ya llevado a las organizaciones a redefinir sus roles frente a esta coyuntura.

Ver reflejado el éxito en las organizaciones en el ámbito internacional es contar con el personal calificado como protagonistas que generen un adecuado clima laboral, donde se edifique permanentemente niveles de compromiso hacia la institución y como consecuencia, en el desempeño laboral de sus funciones de los empleados. Para la buena operación de las organizaciones se requiere de acciones con innovación y espontáneas de lado de los colaboradores que las asumen muy aparte de las propias solicitudes de sus funciones de cada cargo, así mismo también asumir el compromiso de plasmar los objetivos trazados por las organizaciones. Hoy en día ante la crisis pandémica del COVID 19 las organizaciones se han vuelto sumamente estratégicas para poder hacer frente a la situación planteada en el mundo para lo cual deben saber identificar la dimensión de ésta para poder trazar el camino que haga salir de la situación lamentable y en la cual la innovación juega un papel sumamente importante.

A nivel Nacional el compromiso organizacional y el desempeño laboral dentro de las organizaciones es muy importante su vinculación el de los colaboradores con su entidad, sino además el grado de responsabilidad que asumen. Harter, et al (2002) indica que el compromiso en el trabajo es la implicación de las personas y la satisfacción, el entusiasmo de las actividades desarrolladas dentro de las organizaciones. Hinojosa (2010) nos da a conocer que la productividad y la correcta dirección de los colaboradores en las instituciones se constituyan en factores esenciales de la subsistencia en el tiempo de estas, es por ello que la satisfacción del colaborador tiene un sitio importante, puesto que la percepción positiva o negativa incide en el vínculo que estas adoptan con la institución y el grado de compromiso y productividad que estas tengan. Del mismo modo Chiang et al (2010) en algunas investigaciones ha señalado que obtener buenos resultados laborales con un elevado desempeño, compromiso u colaboración, es cuando los colaboradores dicen sentirse integrantes de un equipo de trabajo con un satisfactorio clima organizacional, cuando sienten que tiene las capacidades apropiadas para el desarrollo de sus actividades y cuando estas son reconocidas y recompensadas como entes importantes de los productos de una organización.

En el contexto sanitario, el compromiso organizacional fue analizado a partir de distintos puntos de vista y en base a diversos factores. Una investigación efectuada por Hailemicael, Woldie y Tsega (2016) en 424 profesionistas sanitarios en Etiopía mostró que existen elementos de predicción del compromiso organizacional entre los que están el estilo de liderazgo que se percibe, la conveniencia de capacitar, el valor que se percibe, el servicio para el empleado y la remuneración que se percibe. A su vez, Saltar y Jan (2015) efectuaron un trabajo en 125 profesionistas del campo de enfermeros en Pakistán y encontraron que la remuneración, la promoción y el medio de trabajo son elementos que dan influencia acerca del compromiso organizacional.

Asimismo, un estudio efectuado en Colombia debido a condiciones laborales forzadas facilitó la evaluación de la identificación de las entidades con el paciente hospitalizado. Los resultados indicaron que los trabajadores sanitarios mantienen una idea de compromiso organizacional que se basa en las preventas, crecimiento profesionalista y el modo de contrato (Rivera, 2018).

De esta forma el compromiso organizacional y el desempeño laboral en tiempos de COVID 19 adquiere enorme importancia debido a que se busca saber el grado en que son afectados dichos aspectos por tratar de sobrevivir ante la situación nefasta producida en el mundo.

Como marco normativo nacional se puede indicar los siguientes dispositivos:

- a) Constitución Política del Perú 1993
- b) D: Leg. N° 1023, Ley que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil — SERVIR, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- c) Ley N' 30057, Ley del Servicio Civil.
- d) Ley N' 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- e) D. S. N° 040-2014-PCM, que emite el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil.
- f) D. S. N° 062-2008-PCM, que emite el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil y normas modificatorias.
- g) Resolución N' 238-2014-SERVIR-PE, que da las Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas.

II. MARCO TEÓRICO

Salas (2020) en su tesis de título “La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional” para conseguir el Grado Académico de Doctor en Universidad Yacambú. El propósito fue crear un constructo teórico que se dirija a la administración estatal de las Unidades Mayores de Grado Central de la Alcaldía del Municipio Girardot del Estado Aragua, dando consideración a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del recurso humano. La población fue de 391 colaboradores; eligiéndose a 70 por medio de un muestreo no probabilístico intencional. La muestra recibió el suministro de tres herramientas indexadas: Escala de Meyer, Allen y Smith; Escala de Spector y Proceder gerencial de Romero. La confianza fue establecida con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, lográndose una media 0,85. Los resultados manifestaron que los administradores muestran un manejo con humanización sobre el recurso humano, a través de un vínculo muy fuerte y una retroalimentación constante. Respecto a la satisfacción laboral, el régimen de retribución y promociones produce desesperación. Así también, el compromiso con predominio fue el de cariz “normativa”, con pocos anhelos de quedarse en la institución. A grado estadístico se estableció que los colaboradores se hallan en término medio satisfechos e identificados, con un coeficiente r de Pearson ($r = 067$), mostrando una correlación en positivo muy inferior entre las variables.

Enciso (2020) en su tesis titulada “Mediación del clima entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional” para alcanzar el Grado Académico de Doctora en Universidad de Almería. El objetivo fue analizar el vínculo entre las variables: clima organizacional como variable de mediación, el liderazgo transformacional como variable que antecede y el compromiso organizacional como variable efecto. La población fue de 10,000 empleados y la muestra de 319. El instrumento fue un cuestionario de liderazgo, clima organizacional y compromiso organizacional con confiabilidades de Alfa de Cronbach de 0,928, 0,895 y 0,844, de modo respectivo. Como principal conclusión se obtuvo que cada vez es más común hallar Escuelas de Liderazgo al interno de las organizaciones y con trabajos como este se fundamenta con claridad por qué es idóneo realizar el trabajo con la

configuración de liderazgo transformacional y dar desarrollo a las cuatro dimensiones propias del líder transformacional empezando por su natural cambio, para que llegue a ser el ejemplo viviente de lo que desea que den reflejo cada uno de sus trabajadores y logrando darles inspiración y motivación para obtener un panorama por lo que sea útil dar esfuerzo y compromiso; dando descubrimiento a su capacidad para retarlos a desempeñar cada día más sus habilidades a la atención de un gran propósito, incrementando la competitividad de la organización; y al final tomando ese vínculo emocional y empático que le facilite la sensibilidad a los requerimientos de ayuda y consideración que necesitan sus trabajadores, lo que beneficia un clima de confiabilidad que apertura la calidad de vida que se convierte en el confort de los colaboradores en su medio de trabajo.

Fernández Salinero (2019) en su investigación de título “Identificación organizacional y discriminación percibida en el ámbito laboral” para lograr el Grado Académico de Doctor en Universidad UNED. El propósito fue examinar los efectos que tiene la percepción de discriminación sobre la identificación organizacional de los empleados y las consecuencias de dicha identificación sobre otras variables. Se analizaron los efectos de la discriminación percibida sobre la identificación organizacional mediante dos estudios originales con muestras y procedimientos independientes que se centran en aspectos que el estudio precedente no ha explorado. El estudio concluye que la percepción de discriminación es un elemento que puede producirse debido a características genéricas y/o raciales, como se postuló en la mayoría de los estudios, pero también se puede producir debido a características arbitrarias con sede en las dinámicas grupales, teniendo consecuencias sobre la cognición, la afectividad y la conducta de los empleados. Al mismo tiempo, la identificación con la organización es una variable que muestra un valor incuestionable en la predicción y la interacción con otras variables como la reducción del conflicto, la satisfacción laboral o las conductas de ciudadanía organizacional.

Sosa (2020) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y desempeño laboral frente a la exposición del Coronavirus (SARS-COV-2) en un hospital público Lima-

2020” para alcanzar el Grado Académico de Maestra en Universidad César Vallejo. El propósito fue determinar el nexo entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores enfermeros ante la manifestación del COVID 19 (SARS-COV-2) en un Nosocomio Estatal Lima -2020. Este estudio fue de naturaleza básica con diseño no experimental correlacional transversal. La población fue de 150 individuos, el muestreo fue probabilístico con muestra de 109 trabajadores enfermeros que se expusieron al COVID 19 en un Nosocomio Estatal Lima 2020. Para recopilar información se emplearon las herramientas de las variables compromiso organizacional y desempeño laboral, se efectuó el nivel de confianza de Alpha de Cronbach para las dos variables. El resultado obtenido indicó que hay un vínculo significativo entre el compromiso institucional y el desempeño corporativo de los colaboradores enfermeros ante la manifestación del COVID 19 (SARS-COV-2) en un Nosocomio Estatal Lima -2020, con un $p=0.000 < 0,05$ y un nivel de Rho de Spearman= $0,457$, en la que muestra un vínculo positivo. A más interés de compromiso organizacional, hay mejoría en el desempeño laboral.

García (2018) en su trabajo titulado “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima – 2018” para alcanzar el Grado Académico de Maestro en Universidad César Vallejo. El propósito fue establecer un vínculo entre el compromiso organizacional y el grado de satisfacción laboral de los colaboradores referente a un sistema de medicina particular de Lima – 2018. El trabajo se hizo con un análisis cuantitativo, de porte descriptivo correlacional. La población y muestra estuvieron constituidas por los 78 colaboradores de la organización JQ Medical SRL, para recopilar la información se usó la técnica de la encuesta y como herramientas las escalas de actitudinales de Compromiso organizacional de Meyer y Allen y la de Satisfacción laboral de Materan. Los resultados mostraron que los colaboradores del sistema de medicina particular JQ Medical SRL creen, en un 75,6%, que poseen un grado de compromiso organizacional promedio, un 89,7% cree que posee un grado de satisfacción laboral promedio, y que la correlación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral es de manera estadística de significancia y directo, con un Rho de Spearman de $0,619$ ($p < 0,01$). Se llegó a la conclusión que hay una correlación de significancia y directo entre el compromiso organizacional y la

satisfacción laboral en los colaboradores de un sistema de medicina particular de Lima – 2018, lo que es esta correlación de mayor fuerza al efectuarse una comparación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral.

Salvador (2020) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y riesgos psicosociales del sector marítimo portuario ecuatoriano” para alcanzar el Grado Académico de Doctora en Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El propósito fue saber el vínculo que hay entre el Compromiso Organizacional y los Peligros Psicosociales, como un medio que al mismo tiempo facilite el desarrollo o dar fortaleza a los grados de compromiso del colaborador para con su institución y de forma paralela alcanzar una reducción de los grados de percance, habiendo trabajos que prueban que el 80% de estos ocurren a consecuencia del individuo. La investigación es transversal, no experimental y correlacional, con el suministro de dos instrumentos de evaluación, el cuestionario de Meyer y Allen para compromiso organizacional y el FPSICO para los peligros psicosociales. La aplicación de los instrumentos fue a 324 empleados del sector, repartidos en forma proporcional en los cuatro centros portuarios estatales y de comercio del Ecuador. Con el suministro del estadístico de Rho Spearman los resultados de la investigación mostraron que existe correlación entre el Compromiso Organizacional, sus formas dimensionales (Continua, Afectiva y Normativa) y los Peligros Psicosociales en sus elementos Variedad y Fondo del Trabajo, Desarrollo de la Función, Intervención / Supervisión, Importancia por el colaborador / Retribución y Relaciones y Ayuda Colectiva, lo que nos ofrece una ocasión de labor para dar mejora a los índices en los establecimientos portuarios.

Gutiérrez (2019) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y compromiso con el trabajo en instituciones de gestión pública” para alcanzar el Grado Académico de Maestro en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El objetivo fue determinar el vínculo que hay entre el compromiso de la organización y el compromiso con la labor en las maestras de las entidades de Educación Estatales “Isabel La Católica”, “Teresa Gonzáles de Fanning” y “Rosa Merino” de Lima en el periodo 2018. La población fue 166 docentes y el muestreo estratificado quedó conformado por 118, elegidos a través del cuadro de cantidades aleatorias.

El estudio mostró un encuadre cuantitativo, repercusión correlacional, y diseño transversal. La recopilación de datos se efectuó con la aplicación del Cuestionario de Atributos Organizacionales y la Escala de Compromiso Laboral. El estudio de psicometría de la validez de fondo y confianza de dichas herramientas se realizó con la V de Aiken y el Alfa de Cronbach de 0,75. La medición de la información se efectuó con la prueba no paramétrica coeficiente de correlación de Spearman (ρ) para la verificación de la hipótesis general sobre las variables, y las hipótesis específicas entre las formas dimensionales del compromiso organizacional y la variable compromiso con el trabajo, así también para la medición del grado de significancia estadística de los resultados de la muestra. Los resultados hallados indican que las variables compromiso organizacional y compromiso laboral muestran una correlación de tipo moderado positivo y significativo; y que las formas dimensionales afectivas, normativas, de costos y de opciones del compromiso organizacional presentan vínculos moderados, directos y significativos con el compromiso laboral de los docentes encuestados. Los resultados en relación a tales correlaciones, finalmente, mostraron ser de manera estadística significativos a un grado de probabilidad de $p < 0,05$.

Sáenz (2021) en su tesis con título “Compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020” para alcanzar el Grado Académico de Maestra en la Universidad César Vallejo. El propósito consistió en dar descripción de la forma de actuar del compromiso de organización en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020. El trabajo fue de naturaleza básica, y con encuadre cualitativo, de tipo fenomenológico. Se contó con la intervención de 8 trabajadores de la Municipalidad de Chosica a quienes se les hizo entrevistas bajo una estructura y se aplicaron sugerencias para cada una de estas, aparte del registro de fotografía. A través de la triangulación de la información, los resultados indicaron que el compromiso afectivo está en un grado elevado en la Municipalidad, en forma comparativa a los compromisos continuo y normativo. Se concluyó que los colaboradores se hallan comprometidos con la institución y muestran un relevante grado de familiaridad entre compañeros y con los directivos. Asimismo, se logra identificar ocasiones para desarrollar, y que hay un alto ingrediente de fidelidad y cumplimiento de directrices dadas por la institución.

Alvarado (2018) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y su relación con work engagement en instituciones públicas” para alcanzar el Grado de Maestro en Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La finalidad fue determinar el vínculo que hay entre el compromiso organizacional y el work engagement en los docentes de las Entidades de Educación de Administración Pública “Ricardo Bentín”, Nuestra Señora de Guadalupe” y “Mariano Melgar” de Lima en el año 2018. La población compuesta por los profesores de tales entidades de educación (175), el tamaño de la muestra se compuso por profesores, elegidos a través de la tabla de números aleatorios (122). El estudio efectuado se encuadró dentro de una óptica cuantitativa, nivel descriptivo - correlacional, y diseño transversal. La recopilación de datos se efectuó con la aplicación de validaciones nacionales de la Escala de Compromiso Organizacional y la Escala de Work Engagement. El estudio de la información se realizó con la escala de estacionones para las hipótesis descriptivas, y la prueba no paramétrica coeficiente de correlación de Spearman (ρ) para la medición de los vínculos postulados en la hipótesis general y las específicas entre las variables, y las formas dimensionales del compromiso organizacional con la variable work engagement, así también para la medición del grado de significancia estadística de los resultados de la muestra. Los resultados hallados evidenciaron que las variables compromiso organizacional y work engagement mostraban un grado de cualidad moderado en los docentes encuestados; indicaron también que existen correlaciones de tipo moderado positivo y con estadística significativa entre compromiso organizacional y work engagement, así también entre las formas dimensionales afectivo, normativo y de continuidad del compromiso organizacional y el work engagement del profesorado. Los resultados en relación a tales correlaciones, finalmente, llegaron a tener significancia a un grado de probabilidad de $p < 0,05$.

Arias (2020) en su tesis titulada “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad particular, Trujillo 2020” para lograr el Grado Académico de Maestra en Universidad César Vallejo. La finalidad fue dar explicación de qué forma y establecer en qué magnitud el clima laboral incide en el

desenvolvimiento de labor de los trabajadores de una entidad particular. La clase de estudio fue no experimental, el diseño de estudio fue descriptivo de naturaleza fenomenológica con un encuadre mixto y las metodologías de análisis que se aplicaron fueron teórico inductivo, empírico deductivo. La población y muestra estuvieron constituidas por 11 trabajadores que desarrollaban el papel de profesores de la institución particular en investigación y el gerente de la entidad. Los resultados indicaron, que el 54.5% de los trabajadores considera que la carencia de amistad incide en su desenvolvimiento laboral, así también el 54.5% determinó que sabe poco sobre los requisitos laborales que debe considerar la organización, se señala que, en su mayor dimensión porcentual, este resultado es admisible; sin embargo, no es lo más adecuado, es por esto que se considera de fuerza la asimilación de decisiones de corrección para el bien de la institución.

Chávez (2020) en su tesis titulada “Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmédica, Trujillo 2019” para alcanzar el Grado Académico de Maestro en Universidad César Vallejo. La finalidad fue establecer en qué magnitud y de qué forma la preparación se vincula con el desenvolvimiento de labores de los trabajadores de Clínica Farmédica. Se utilizó un encuadre mixto y un diseño descriptivo para el encuadre cualitativo y naturaleza fenomenológica para el encuadre cualitativo, se emplearon las técnicas de la encuesta y la entrevista profunda; la herramienta para el encuadre cuantitativo es el cuestionario el que se suministró a una muestra de 49 trabajadores, teniendo respeto a las pautas de criterios inclusivo y exclusivo, la herramienta utilizada en el encuadre cualitativo es la guía de entrevista profunda, la que se aplicó al administrador general de la institución. Entre los resultados alcanzados, la prueba de correlación del Rho de Spearman para la herramienta cuantitativa, indicó un $r_s = 0,805$; $p < 0,0$ que muestra una correlación directa entre las variables; en el estudio cualitativo de las variables se halló que los trabajadores desconocen las ventajas y los procedimientos para la realización de las capacitaciones y la evaluación de desenvolvimiento, pero todavía es imperceptible para ellos las normas internas y nacionales que dan regulación a estos instrumentos, por lo que se deriva que al desconocer sus derechos no les dan exigencia, por otra parte de la institución, se llega a concluir que todavía no aplica los instrumentos de administración en

investigación puesto que no saben el rendimiento de ellas, asimismo en el estudio de las doctrinas teóricas se halló que la institución no centra su interés en optimizar la productividad en la totalidad de los medios y potencialidades de su entidad, en el matiz del elemento humano, a pesar que logra captar el talento, no aplica una procedimiento de formación a ellos, observando a la preparación como un instrumento para la solución de contingencias y no de administración de formación.

Mejía (2017) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del I.S.T.P. ESSUMIN, Trujillo 2017” para alcanzar el Grado Académico de Maestro en Universidad César Vallejo. La finalidad fue establecer el vínculo entre el clima organizacional y desenvolvimiento laboral en los trabajadores administrativos del I.S.T.P. ESSUMIN. La población y muestra conformada por 38 administrativos. Se empleó como herramienta el cuestionario con confiabilidades de Alfa de Cronbach de 0,864 y 0,873. Se vio respecto al clima laboral que la motivación laboral presenta déficit con relación a las demás formas dimensionales de comunicación interpersonal e independencia para tomar medidas; a su vez que respecto a motivación del trabajo la forma dimensional de eficacia es la de mayor déficit. Se halló que una correlación de 0,678 entre Comunicación Interpersonal de trabajo y Desempeño de trabajo, de 0,702 entre Independencia para tomar decisiones y Desempeño de trabajo, de 0,391 entre Motivación de trabajo y el Desempeño de trabajo, de 0,618 entre Productividad del trabajo y Clima Organizacional, de 0,589 entre eficacia y el Clima Organizacional, de 0,602 entre Eficiencia del trabajo y Clima Organizacional y de 0,711 entre Clima Organizacional Y Desempeño del trabajo.

La organización hace alusión a aquellas instituciones que han sido creadas por personas y que presentan intereses comunes y valores y que pretenden alcanzar ciertos propósitos mediante esta. En una institución cada trabajador tiene un rol específico y especializado que tiene como fin el logro de determinados resultados. De forma conjunta, dichos roles buscan aproximarse al objetivo final de la institución y deben estar en promedio planeados y en sistematización para que se observen los productos deseados.

Podemos señalar que una institución es esencialmente un resultado social conformado por dos o más individuos. Debe poseer un propósito hacia el cual encaminarse, pero a la vez debe disponer de un número de tareas, roles y resoluciones que serán de forma eventual las que tengan la responsabilidad de llegar a un fin. Las instituciones sociales pueden ser concretas o virtuales, en las que las primeras son visibles y conocibles en el mundo a diario, otras funcionan en realidades virtuales y no concretas. No obstante, una institución es siempre una organización dado que supone el orden y sistematización de determinados, criterios de labor, funcionamiento y resolución.

Las instituciones sociales se clasifican de distintas formas y la popularidad y predominio de unas de ellas cambia con el transcurrir del tiempo. Una manera clásica de clasificarlas correspondientes a una sociedad dada es según la actividad o función que realizan (culturales, políticas, religiosas, empresariales, científicas, militares, etc.). A su vez, estas también pueden ser clasificadas según la proveniencia de sus capitales (públicas o privadas). Asimismo, las organizaciones también pueden ser vistas en función de su tamaño (grandes, medianas, pequeñas o multiorganizacionales si incorporan distintos tipos de instituciones menores en una sola entidad).

Actualmente, están en boga las organizaciones no gubernamentales (ONG's) para referirse a las instituciones que no tienen soporte directo del Estado y que se mantiene con recursos propios o con el apoyo de la sociedad. Por esta razón, no tienen un fin lucrativo y son numerosas, puesto que pueden dedicarse a múltiples actividades que son de necesidad para la sociedad.

La Identificación organizacional es considerada como el grado de valores compartidos, objetivos y/o metas, anhelos y aspiraciones entre un individuo y una organización. Este grado de identificación que se da entre los colaboradores y una organización o entre los integrantes y un grupo puede ser de enorme importancia para el éxito de cualquier organización. A fin de fomentar la identificación organizacional, las instituciones deben tener cautela al satisfacer los requerimientos y deseos de realización individual de cada integrante. No obstante, una demasiada identificación organizacional puede tener efectos duros como el hecho de que los miembros pueden sentirse bajo presión a intervenir en el

comportamiento ético o a tener temor de dar la alarma sobre actividades impropias. Un individuo con un alto grado de identificación organizacional sentirá que su sentido del yo está vinculado a la institución. Cuando una organización ejecuta bien sus actividades, los empleados expresarán un sentido de orgullo individual. Así también, si una organización tiene una pobre participación en el medio, los empleados sentirán vergüenza de forma individual. Una persona siente que su autoestima y personalidad tienen un vínculo estrecho con la identidad y el desempeño del grupo siendo el lazo emocional el más fuerte y su apego al grupo se incrementa.

La identificación organizacional es muy relevante para las organizaciones, puesto que el grado de identificación puede incidir de forma enorme en el rendimiento, las operaciones del día y en el futuro del equipo de trabajo. Si los servidores se hallan muy conectados con el sitio de trabajo, pueden ser menos los días de enfermedad o buscar otro empleo y llegando a laborar más duro para alcanzar los objetivos institucionales.

Generar y conservar un grado saludable de identificación con la organización es una labor relevante de varios grupos. El fundamento para mejorar la identificación organizacional está produciendo que las personas se sientan de forma personal importantes para el grupo y permita que sus valores individuales se reflejen en las actividades de cada institución. Programas de ética, ventajas del trabajo, presencia de valores y reputación de justicia y de relaciones de gestión-trabajador hacen posible mejorar el grado de identificación entre los integrantes.

En casos extremos, un exceso de identificación organizacional puede ser perjudicial para la institución o el grupo. Cuando el sentido de la mentalidad del grupo se incrementa mucho, los colaboradores pueden sentir mucha presión para poner al grupo sobre la ética o la ley. Las instituciones deben ser cautelosas de quienes deseen sacar ventaja de la fuerte identificación de aquellos por el grupo, facilitando así que el comportamiento ilícito con un sentido de lealtad pueda perjudicar el porvenir de la organización de forma total.

El clima organizacional es el medio donde un individuo desarrolla su labor a diario, el trato que un directivo pueda tener con sus subalternos, el vínculo entre los colaboradores de la institución e inclusive el vínculo con los proveedores y clientes,

todos estos factores van dando composición a lo que llamamos clima organizacional, el cual puede constituirse en una relación o una traba para el perfecto desenvolvimiento de la institución de forma total o de determinados individuos que se hallan al interior o exterior de esta, pudiendo ser un elemento de diferenciación e impacto en la conducta de quienes la componen. Así pues, es la manifestación individual de la percepción que los trabajadores y ejecutivos se hacen de la entidad a la que corresponden y que influye de forma directa en la actuación de la organización.

Se le ha conocido con diferentes nombres como: ambiente, atmósfera, etc. No obstante, únicamente en los últimos decenios se hicieron esfuerzos por explicar su carácter y lograr evaluarlo. De la totalidad de teorías sobre clima organizacional, el que demostró más provecho es el que observa como factor esencial las percepciones que el colaborador tiene de los mecanismos y procedimientos que suceden en un ámbito de trabajo.

Hay también un sentido antagónico dado por Stephen Robbins, quien define al clima organizacional como un medio conformado de las entidades y energías del exterior que impactan en su actuación.

El medio incide en la estructura de las instituciones por la inseguridad que origina en ellas. Ciertas organizaciones enfrentan medios con relativa estaticidad, otras en cambio están enfrentándose a medios más activos. Los medios estáticos generan en los directivos mucho menos incertidumbre que los activos, y dado que son un peligro para la eficacia de la organización, el gerente intentará minimizarlo lo más que pueda. Una manera es efectuar ajustes a la estructura de la institución.

A su vez, hay definiciones que difieren de ésta y señalan a las fuerzas exteriores como las que ejercen presión en la actuación organizacional.

Sin embargo, se afirma que los elementos externos e internos de la institución impactan en el comportamiento o desenvolvimiento de los componentes de la institución y modelan el medio en el que la organización se desarrolla.

El comportamiento organizacional está referido a la conducta de los individuos dentro de una institución que componen. Asimismo, es la ciencia interdisciplinaria que analiza la manera en que la conducta de las personas es impactada por otros

individuos, por el grupo y por el medio dentro de las instituciones (preferentemente empresas).

Por esto, se vale de distintos espectros considerando a campos como: psicología, antropología, sociología, ciencia política. Se estudian diferentes elementos y variables que inciden en la conducta en los grados individual, grupal y organizacional. Entender el origen de estas conductas facilita incrementar la eficacia, así como la solución de conflictos.

Se puede asimismo señalar que el comportamiento organizacional es un contexto de observación que analiza la incidencia de las personas, grupos y mecanismos en la conducta en las instituciones con el fin de dar aplicación a los saberes asimilados en la mejora de la eficacia de una o institución.

Hay varios autores que se han manifestado al respecto. Por ejemplo se señala que es el análisis del conducta humana en el sitio de labores, la interrelación entre los individuos y la institución (Dubrin, 2004); es el análisis y la aplicación de saberes referentes a la forma en que los individuos actúan en las instituciones, se trata de un instrumento humano para provecho de los individuos y se aplica de un modo genérico al comportamiento de individuos en todo tipo de instituciones (Davis & Newstrom, 2002); es el análisis de personas y conjunto de personas en el ámbito de una institución y el análisis de los procedimientos y praxis intrínsecas que inciden en la efectividad de las personas, los grupos y la institución (Hellriegel & Slocum, 2009) y; es el ámbito de análisis que se apoya en la teoría, metodología y preceptos de distintas materias para el aprendizaje de las percepciones, valores, facultades de aprendizaje de las personas en tanto laboran en conjunto de individuos y en la institución y para estudiar la consecuencia del medio de la institución y sus elementos humanos, misiones, propósitos y estrategias (Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konospake, 2007).

La relevancia del comportamiento organizacional tiene su raíz en varios aspectos: coadyuva a vaticinar qué harán los individuos al interno de la organización; analiza la manera de vaticinar la conducta de los individuos y los conjuntos de individuos; persigue resultados eficaces mediante el estudio de las personas, los conjuntos de individuos y el mecanismo de la institución; presenta excelentes destrezas en la forma de tratar a las personas; considera la facultad de comprender a los servidores; se vuelve a alimentar con los resultados de la conducta de la

organización; toma en cuenta las destrezas de la gente y los conjuntos de individuos para que laboren con más eficiencia y rendimiento; es un requerimiento esencial para triunfar en el manejo de la organización; sustituye el instinto por el análisis de sistemas y; persigue la adecuación de los recursos humanos con la tecnología sobresaliente.

Estudios referentes al compromiso organizacional están probando que el compromiso con la organización tiende a ser un mayor vaticinador del desenvolvimiento del trabajo, rotación y puntualidad de los trabajadores. Es factible que las instituciones cuyos componentes tienen grados elevados de compromiso, registran elevados grados de desenvolvimiento y rendimiento, y bajas tasas de ausencias. Es así que, se analiza el desarrollo, los pilares teóricos, de concepto, relevancias, elementos que inciden en el compromiso organizacional y desenvolvimiento de labores y otras singularidades que requiere el caso.

La evolución del constructo de compromiso organizacional hace que el estudio de esta parte lo narran diferentes escritores que ofrecen sus contribuciones en el desarrollo genérico del concepto de compromiso organizacional. Becker (1964) en su artículo llamado: Notes On the Concept of commitment, conceptúa al compromiso a partir del enfoque del intercambio social. Por otro lado, ciertos estudiosos observan que existen individuos que se apoyan en los valores y propósitos de la entidad. Estos individuos expresan anhelos de pertenecer a la institución que le da oportunidad de laborar. Generalmente las instituciones, hacen énfasis en aspectos como fidelidad, deber moral, aprecio, cumplimiento con la labor, cumplimiento con la misión e identificación con la organización, acá empezaría a analizarse un punto de vista actitudinal. Observamos aquí, que las dos posiciones asumirían al Compromiso Organizacional como un concepto de una dimensión, unos escritores enfatizando en carices de afectividad que les conduzca a aprobar los objetivos organizacionales y otros en los carices que se apartarían por el caso de dejar la institución. Investigaciones mediante el tiempo sobre el compromiso organizacional presentaron gran importancia desde los años 80, con el incremento de la atención por su confección minuciosa, con organización y

carácter del análisis se lo centró desde un punto de vista actitudinal o conductual. Esta diferencia se evidencia en los lineamientos de investigación clásicamente ligadas con uno u otra temática. En la temática actitudinal, el estudio se encamina a identificar las coyunturas y precedentes que aportan al progreso del compromiso organizacional, así como a sus efectos conductuales (Castro, 2010). De acuerdo a Mowday (1979) el compromiso comportamental fue establecido como la energía de determinación del trabajador con una institución específica, y de su intervención en la acción económica. En definición puede ser calificado al menos 3 elementos:

- a. Una enorme convicción, certeza y aprobación de los propósitos y valores de la conducta organizacional en la institución.
- b. La aptitud a desenvolver o ejercitar una energía enorme en provecho de la institución.
- c. El enorme anhelo de estar como integrante de la institución y la praxis del compromiso organizacional.

De esta forma las investigaciones efectuadas bajo el análisis del entorno actitudinal van orientados a corroborar el vínculo positivo entre enorme compromiso y las tasas de ausentismo, rotación de trabajadores y productividad, otros propósitos del estudio fueron identificar los elementos individuales y coyunturales que benefician el progreso del compromiso organizacional (Córdoba 2005). Respecto a la investigación conductual (actitud o comportamental) el estudio se centra en identificar las condiciones con los que una conducta exhibida suele dar repetición, y a las consecuencias de tal conducta en el cambio de comportamiento (Castro, 2010). Básicamente, persiguen dar reconocimiento a qué mecanismos benefician a que el colaborador se logre identificar con la institución para la que trabaja (Monday, 1979). El compromiso organizacional establecido en sentido de comportamiento, ve al individuo como un ente en pasividad que queda en compromiso como producto de elementos coyunturales propios de la responsabilidad. Se vincula con el procedimiento por el cual los individuos se relacionan con una institución y la manera como lo asimilan en la institución que produce productos o servicios. Así se origina lo que se conocería luego compromiso con intención que fue elaborado en función al estudio de Becker. Este compromiso fue establecido como un portento de estructura que sucede como producto de las

operaciones efectuadas entre la persona y la institución. Le siguen las variaciones en los side-bets o los negocios a través del tiempo. En efecto, se está en la institución motivado por los premios o ventajas que la organización percibe en el transcurrir por los negocios que efectúa en el medio (Córdoba, 2005). Los side-bets (Becker, 1964) son los negocios con valor hechos por la persona que son mermas si éste deja la institución. Los contextos de economía como las organizaciones y los hogares se relacionan a la institución debido a los side-bets, o por el costo que perciben por estos contextos. Estos individuos escapan al alejarse de la institución debido a que hace débil las fuerzas de producción y al compromiso organizacional creando que el proceso de intercambio trabajo-recompensa no dé evidencia de lo que produce (De Frutos, 1998). Las investigaciones efectuadas sobre la meta de estudio, realizado por Mathieu y Zajacs (1990) toma en cuenta al compromiso organizacional como un patrón de una dimensión donde el elemento de afectividad tiene mucha importancia e incorporación en la institución. La investigación desata un dominio del punto de vista actitudinal sobre la actitud o comportamiento, aunque el punto de vista más cercano es la adhesión de estas dos temáticas y de sus vínculos en la institución. No obstante, era muy evidente que el patrón unidimensional mostraba restricciones una vez que consideraba solo uno de los elementos del compromiso el punto de vista comportamental. Estos actores detectaron en sus investigaciones que los estudiosos estuvieron empezando a detectar otras formas de identificación organizacional, pero que no era suficiente su estudio para ser tomado en cuenta como variables de moderación en su meta-estudio. No obstante, luego de examinar creyeron que identificarse con la institución es una variable relevante en el compromiso organizacional. Con el avance de los años (1990) el análisis de otras maneras de identificación de organización, fueron integradas a las mismas conceptualizaciones de compromiso de actitud e identificación con intención, o tomadas en consideración como variables de correlación con el mismo compromiso de actitud. Así en la década del 80, se comienza a tomar en cuenta que las ubicaciones en teoría sobre compromiso organizacional no son discriminantes y que los individuos podrían afirmar de una misma definición que posee dos factores distintos, una dimensión de afectividad y una dimensión de continuidad o estimada (De Frutos, 1998). Estos factores se asumirían como dos elementos del compromiso. Luego Meyer y Allen (1991)

creyeron que el compromiso organizacional tiene tres formas dimensionales: afectiva, continua y normativa que se analizarán posteriormente.

La definición del compromiso organizacional de acuerdo a Tena y Villanueva (2010), es el nivel de la intervención de un trabajador y su determinación con la institución. El trabajador hace esfuerzos por lograr la identificación con la idea y aprobación de los objetivos y los valores de la institución. Cree relevante el empuje debido a que anhela tener ventaja y el anhelo de adherirse a la institución. Por su lado Zamora (2009) establece la identificación organizacional, como el grado que un trabajador da interioridad a los valores y propósitos de su institución para efectuar sus acciones de trabajo con sentimientos de fidelidad. Así también, Pons y Ramos (2010) indica que es la manera como la energía laboral logra identificarse con la institución económica y se compromete para conformar el cumplimiento del propósito de la institución. O sea, el compromiso organizacional es básico para que los individuos tengan un sentimiento a la institución como algo propio y se involucren en ella con fidelidad. Frente a esta situación, Soberanes y de la Fuente (2009) creen que la responsabilidad conduce a que el trabajador tenga permanencia en el trabajo e influya en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, asegure dar cubrimiento a requerimientos materiales y psicológicos favoreciendo a los hogares y a la sociedad. Por su lado, Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) expresan que el compromiso de la organización es una condición psicológica que facilita asociar el nexo entre el colaborador y la entidad. La estancia del colaborador en el negocio está en función de la decisión e intereses de la persona en satisfacer sus requerimientos. O sea, cuando el individuo considera el compromiso en la institución, lo efectúa a partir de su estado interno, tomando en cuenta un convenio implícito con la entidad donde labora que lo hace quedarse por tiempo no definido en ella. En consecuencia, de acuerdo a Arias (2001) establece el compromiso como la energía de decidir, identificar y de involucrar el capital de trabajo en la institución. Así pues, la actitud de la persona hacia la institución está de forma directa vinculada con las normas y del activismo de la acción económica que determinan los trabajadores directrices. El desempeño de la acción de tipo económico se halla en relación al desempeño de los objetivos, misión y visión

organizacional y que incida de forma positiva en el compromiso organizacional del colaborador (Gómez, 2006). La identificación del colaborador de acuerdo a Arias (2001) tiene relación con la existencia de tres fuentes que vinculan los elementos de la responsabilidad. La primera toma en cuenta las cualidades individuales de la energía laboral, la edad que es básica para los intereses de tipo social y económico de la institución, requerimientos primarios y secundarios de los individuos, grado de escolaridad de los entes de cambio (el colaborador), sus motivaciones y expectativas de crecimiento de la persona, confrontación al estrés y ansiedad del colaborador. En segundo lugar, se cree en cuenta la vivencia del empleado en el ámbito laboral, que es narrada por las conductas del conjunto de individuos, la observación que tienen los servidores de su relevancia en las instituciones, entre otros elementos apoyo organizacional que se percibe, socialización y expectativas de premiación. En tercera instancia, tiene relación con el medio físico y laboral del trabajo en la institución. Estos puntos son elementos que inciden de forma positiva en el compromiso y se expresa por la manera como el servidor observa su trabajo y asimila su compromiso de generar productos y servicios según los intereses de la institución.

De acuerdo al Modelo de Meyer y Allen (1991) el compromiso de la organización es un instrumento relevante que poseen las instituciones generadoras de productos y servicios para estudiar la fidelidad y relación que posee el colaborador con su organización. Para los colaboradores que se identifican con la institución (compromiso de afectividad), más serían las factibilidades de estar en esta. Se podría pretender que el recurso humano se refiera a la institución en función a sus mismos propósitos (compromiso de continuidad). A su vez se halla el convencimiento, valor y la fidelidad a la institución por la recompensa en un favor (compromiso de normatividad).

Según Palaci (2005), el desempeño del trabajo es la valoración que se desea contribuir a la institución de los distintos hechos de conducta que el individuo como un agente social realiza en las acciones económicas en el devenir. Estos comportamientos, de los individuos en distintos momentos de tiempo en

simultáneo, aportarán a la eficiencia de la entidad. El desempeño laboral de acuerdo a Robbins (2004) está vinculado a preceptos esenciales de la psicología del desenvolvimiento y al establecimiento de objetivos, que acciona la conducta y da mejoría al desempeño laboral. Este vínculo coopera con el individuo trabajador a conducir sus energías de trabajo para llegar a realizar los objetivos y metas de la institución. Por su lado Chiavenato (2004) cree que el desenvolvimiento laboral como factor formador y generador de productos, es la conducta del evaluado en buscar los propósitos establecidos. Es el talento humano personal que tiene la institución para alcanzar los propósitos sugeridos en la gestión de la empresa.

Según Gonzales (2001) está vinculado a las cualidades que siguen:

- a. Adaptabilidad. Abarca el basamento de tipo efectivo en distintos ámbitos de trabajo y con distintos roles, obligaciones e individuos donde va interrelacionar el trabajador.
- b. Comunicación. Referida a la facultad que posee el trabajador de manifestar lo que piensa e idea de forma clara y con efectividad ya sea grupal o individual. En esta situación la persona adapta el lenguaje o léxico a los requerimientos de los receptores. El colaborador de manera esencial deba tener uso de la gramática, institución y mecanismo en comunicaciones.
- c. Iniciativa. Referida a la voluntad y a la excelente forma de incidir de manera activa en los hechos para lograr objetivos y metas institucionales. Tiene relación con la aptitud y pericia de ocasionar escenarios en vez de aprobarlas con pasividad. A las decisiones que asume el trabajador para alcanzar fines muy lejos de lo necesitado.
- d. Conocimientos. Comprende el nivel logrado de saberes técnicos y profesionistas en campos vinculados con su unidad de labor. Está vinculado a la facultad que posee el elemento humano de conservarse respecto de los progresos y proyecciones vigentes en su unidad de trabajo y fortalecer sus saberes.

- e. Trabajo en equipo. Es la facultad de desempeñarse con eficacia y eficiencia en equipos o conjuntos de individuos de labor para lograr los objetivos de la institución, aportando y creando un medio de armonía que facilite la anuencia y concordia en el ámbito laboral.
- f. Estándares de trabajo. Alude a la facultad de dar cumplimiento y sobrepasar los objetivos o parámetros de la institución y a la facultad de recaudación de datos e información que faciliten la retroalimentación del régimen y mejorar la coyuntura de los parámetros de trabajo de la institución.
- g. Desarrollo de talentos. Abarca la facultad del desarrollo de las aptitudes, pericias y competencias de los integrantes del equipo de trabajo, planeando acciones de progreso efectivos, en relación a los puestos vigentes y venideros asumirá el trabajador.
- h. Potencia el diseño del trabajo. Referida a la facultad de establecer la dimensión de planta de la institución y su mecanismo eficaz para lograr los fines de la institución. A la facultad de componer apropiadamente las labores para optimizar las veces de mejoramiento social y económico tanto de los trabajadores como de la institución.
- i. Maximiza el desempeño. Hace alusión a la facultad de determinar objetivos de desenvolvimiento, así como de progreso otorgando al trabajador especialización y midiendo su desenvolvimiento de forma desinteresada y con transparencia.

La evaluación del desempeño laboral según Ivancevich (Citado por Mejía, 2012) es la acción con la cual se establece el nivel en que un colaborador se desenvuelve excelente. En distintos sentidos, se le denomina como una acción de revisar el desempeño, calificar al personal, evaluar el mérito, valorar el desempeño, evaluar al personal y valorar al colaborador. En varias instituciones hay dos regímenes de medición: el de tipo formal y el de tipo informal. En el régimen formal del desenvolvimiento se determina en la institución una forma habitual el evaluar la labor de los colaboradores. En el informal los directivos reflexionan en la labor de los colaboradores, por lo cual los trabajadores que se prefieren poseen ventaja. La

investigación de Mondy y Noe (1997) toma en cuenta que la medición del desenvolvimiento, asimila los procedimientos a los que son sometidas las energías laborales, teniendo en cuenta la distinta metodología y pautas para poder evaluar la productividad de los empleados: a) Planificación del talento humano. Al medir a los trabajadores de una institución, debe contarse con datos e información que narren la fortaleza genérica y de fomento de la totalidad de los colaboradores, específicamente de los directivos claves. b) Reclutamiento y selección. La medición del desenvolvimiento de labores del elemento humano es de provecho e integra a la gestión de empresas para vaticinar el desempeño laboral de los que postulan en un posterior cargo de trabajo. c) Desarrollo de recursos humanos. La medición de desenvolvimiento de labores debe indicar los requerimientos específicos de especialización y crecimiento del capital humano, facilitando a los sujetos que intervienen en modo directo en la transformación del bien, utilizar sus competencias y potenciar sus aspectos débiles. En resumen, podemos afirmar que un régimen de medición no asegura que el capital de trabajo sea especializado y desarrollado de forma correcta. Sin embargo, la información de la medición da ayuda a la plana ejecutiva de la unidad de gestión de talento humano establecer los requerimientos de especializarlo y hacerlo crecer. En estos casos el que tiene mayor interés en medición del desenvolvimiento es el recurso humano. En un ámbito genérico, quien mide en las instituciones de tipo económico industrial, bancario y el resto de organizaciones es el ejecutivo de administración del talento humano. A este ejecutivo del staff le pertenece ser responsable lineal por el desenvolvimiento de los subalternos y por la medición y comunicación permanentes de los productos. En ciertas organizaciones emplean distintas opciones para medir el desenvolvimiento del recurso humano. Por decir, la praxis democrática y participativa da al colaborador la responsabilidad de auto-medición y varias dan por encargado este cargo al ejecutivo más próximo, para potenciar el nivel jerárquico. Lo que más se recomienda es que el ejecutivo de administración de recursos humanos y sus subalternos asimilen la obligación de medición al recurso humano, ya que estos son los que poseen un vínculo más directo con los trabajadores. Este vínculo le da a la gerencia del personal la factibilidad de efectuar una medición de 360° que es más integrada ya que en esta participan distintos agentes que miden a los trabajadores.

Chiavenato (citado por Mejía, 2012) señala que la medición del desenvolvimiento facilita implantar novedosas guías de reparación, prospera el desenvolvimiento, colabora a decidir sobre ascender o ubicar, además facilita medir si hay el requerimiento de reforzar la capacitación dada, identificar equívocos en diseñar el cargo y colabora a ver si hay problemas individuales que impacten al individuo en el desenvolvimiento del puesto. Por este motivo, una medición del desenvolvimiento conlleva ventajas tanto al evaluador como al evaluado. Los favores son que está en situaciones de medir la capacidad humana con el que dispone y establece con qué contribuye cada colaborador, así también puede detectar aquellos individuos que requieren dar perfeccionamiento a su operación y aquellas que pueden ser fomentadas o delegadas de acuerdo a su desenvolvimiento. Lo más importante es que se fortalecen los vínculos humanos en el campo laboral al dar estímulo al rendimiento y las oportunidades para los subalternos.

Los entes económicos relacionados al servicio en el propósito de ofrecer un agradable servicio a sus clientes emplean aquellos elementos que impactan directamente con el desempeño laboral. Estos aspectos abarcan: Satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación al personal.

a) Satisfacción del trabajador.

De acuerdo a Davis y Newtron (1991) es la reunión de pensares y sentires diseñados de forma positiva o negativa con los cuales el colaborador observa su labor, que se expresan en ciertos comportamientos laborales. Estos comportamientos se hallan vinculadas con el carácter del trabajo que hacen los trabajadores y la manera como son empleados los recursos y materiales que participan en la producción de los bienes.

b) Autoestima.

Según Quintero y Faria (2008) es el valor positivo que posee en sí mismo el trabajador con motivación a ser reconocido en el equipo de trabajo de la institución y alcanzar una reciente coyuntura en la institución. La autoestima es importante en aquellas labores que

otorguen ocasiones a los individuos para presentar sus destrezas y competencias respectivas en la labor. Vinculado con el trabajo permanente, la autoestima es un elemento concluyente y significativo, para dar por superados trastornos depresivos y emocionales que tienen las personas. O sea, que la gran debilidad tiende a ser concurrente con la alta exposición de auténticos sentimientos. Se debe dar confianza a las propias facultades y ser flexibles ante las coyunturas conflictivas que pueden tener los colaboradores.

c) Trabajo en equipo.

Quintero y Faria (2008) creen que es importante dar valor a la labor efectuada por los colaboradores con la finalidad de dar mejoría al toque de forma directa con los poseedores de capital a los cuales ofrece la atención de trabajo o integrar a un equipo de trabajo en la que se podría medir la calidad del trabajo. Si los colaboradores se juntan y dan satisfacción a un grupo de requerimientos se genera un mecanismo que tiene un régimen permanente de interrelaciones dando lugar a los que se llama equipo de trabajo. En este mecanismo se generan cambios y se hacen algunos procedimientos como son la adhesión del equipo, la igualdad de sus integrantes, el nacimiento del liderazgo y modelos de comunicación que podrían dar mejoría a la participación del colaborador en la fabricación de productos o servicios.

d) Capacitación del trabajador.

Según Nash (1989) los programas de especialización que se desarrollan por la institución generan resultados beneficiosos en un 80% de los eventos. El propósito de estos proyectos de capacitación o especialización es otorgar informes y un contexto particular al puesto o fomentar nuevas oportunidades de cargos en la actividad laboral. Los programas formales de especialización y entrenamiento deben dar cubrimiento a los requerimientos auténticos del cargo. Se debería impedir las querrelas de los trabajadores en función a que

requieren especialización y no conocen los procesos para intervenir en la especialización del colaborador.

Ivancevich (2005) especifica que hay 3 formas de analizar las etapas de la medición del desenvolvimiento y lo expone de forma que sigue:

a) La identificación.

El ejecutivo de administración del talento humano establece qué unidades de labor serán medidas y cuáles deben ser los parámetros para evaluar la productividad del trabajador, ya que es necesario que el evaluador y colaborador estén conformes en lo que se desea que éste efectúe. Al identificarse intenta el ejecutivo contestar a la interrogante ¿qué desea que hagan los trabajadores? Empero que las compañías efectúan el estudio y narración del cargo en el ámbito laboral no basta para saber con precisión que se desea que efectúen los trabajadores en sus obligaciones de trabajo.

b) La medición.

Consistente en evaluar el desempeño de labores de los trabajadores, para equiparar la productividad auténtica del colaborador con los parámetros antes determinados. Para esto, es básico tener en cuenta algunos requerimientos para la adecuada evaluación de la productividad y como se desea dar aplicación a las mismas pautas de medición en toda la institución, con la finalidad de que las valoraciones alcanzadas sean equiparables y rindan de forma productiva en la institución.

c) La gestión.

Es el propósito esencial del ejecutivo de talento humano en la totalidad de régimen de medición, consistente en encaminar la medición no viendo el ayer ni el hoy sino el porvenir. Las acciones de producción que va a empezar la institución viendo al mañana, considera como punto las aceptaciones o reprobaciones del pasado, para proyectar una medición que sirva para guiar a los individuos trabajadores a dar

desarrollo óptimo a su potencial de trabajo en la organización y con ello lograr mejores grados de productividad del trabajador. Así pues, es primordial que evaluadores y supervisores otorguen una nueva alimentación al colaborador sobre su avance y desenvolvimiento y se confeccionen programas para su crecimiento en el trabajo y en la profesión.

De acuerdo a Bohlander y Sherman (citado por Mejía, 2012) los beneficios de la medición del desempeño abarcan:

- a. Desarrolla el desenvolvimiento, a través de retroalimentar el desenvolvimiento, el ejecutivo y el experto de recursos humanos efectúan actividades apropiadas para desarrollar el mismo.
- b. Políticas de compensación, la medición del desenvolvimiento colabora con los individuos que asumen decisiones a establecer los cuales deben recibir valores de incremento. Varias organizaciones otorgan parte de sus aumentos basándose en el mérito, el cual se establece esencialmente a través de mediciones de desenvolvimiento.
- c. Medidas de localización, las promociones, trasposos y alejamientos están basadas por lo general en el desenvolvimiento previo o en el establecido. Las promociones son a menudo una distinción del desenvolvimiento previo.
- d. Requerimientos de especialización y desarrollo, el desempeño no suficiente podría señalar el requerimiento de reforzar la capacitación. De forma parecida, el desenvolvimiento apropiado o mayor puede señalar la existencia de una fortaleza no utilizada.
- e. Planeamiento y crecimiento del trayecto profesionista, la retroalimentación sobre el desenvolvimiento orienta las medidas sobre factibilidades profesionistas singulares.
- f. Imprecisión de la información, el desenvolvimiento no suficiente podría señalar equívocos en los datos sobre estudios de cargos,

los programas de elementos humanos o cualquier otra faceta del régimen informativo de la unidad de personal para tomar decisiones. Al dar confianza a datos que no son exactos, se podrían asumir decisiones inapropiadas de contratación, especialización o asesoramiento.

- g. Equívocos en la configuración de cargo, el desenvolvimiento no suficiente podría señalar equivocaciones en la ideación del cargo. Las mediciones dan ayuda a detectar estas equivocaciones.
- h. Retos externos, en casos, el desenvolvimiento se ve influenciado por elementos extrínsecos, como el medio familiar, de salud, el financiero, y otros. Si los elementos surgen como producto de la medición del desenvolvimiento, es posible que la unidad de personal pueda ofrecer colaboración.

Marco Conceptual

Actitud

Predisposición a determinada tipo de comportamiento o acción; sus elementos son cognitivo, afectivo y comportamiento o conducta.

Clima organizacional

Cualidades del ambiente institucional percibidas por los facilitadores y colaboradores y que tienden a su conducta.

Competencia

Facultad de actividad e interrelación que caracteriza al individuo para actuar en su ámbito con eficiencia, eficacia y satisfacción. Destreza compleja que reúne a un grupo de conocimientos: conceptual, procedimental y actitudinal. Es un saber hacer, reflexivo, ético eficiente.

Comportamiento

Forma de comportarse o conducirse. Es la manera de proceder o actuar de los individuos u organismos ante la presencia de estímulos en el entorno del que forman parte. El comportamiento está marcado por el nivel cultural de la persona y de las normas existentes en el medio.

Compromiso

Obligación contraída por un individuo para la realización de un acto. Comúnmente se le define como el hecho de dar su palabra para la ejecución de algo. Para que exista el compromiso previamente debe existir el conocimiento.

Compromiso organizacional

Condición por el cual un colaborador manifiesta identificación con una institución, sus objetivos y aspiraciones y se siente parte o integrante de la misma. El compromiso organizacional puede variar en la forma en que se manifieste en cada organización dependiendo de los niveles de cada aspecto específico a considerar.

Creatividad

Procedimiento por el cual se idea un plan dentro de un ámbito de elementos. Descubrimiento y manifestación de algo que es nuevo para el sujeto inventor y una ejecución en sí misma.

Cultura organizacional

Reunión de costumbres, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales innatas de cada institución. Forma tradicional o clásica de pensar y actuar y que es aceptada por todos los colaboradores de una entidad.

Desarrollo organizacional

Reunión de acciones para ejecutar un cambio planificado, que posee como base a los valores humanistas con el único propósito de elevar la eficacia de la entidad y el bienestar de los colaboradores y los usuarios.

Desempeño

Acción y efecto de cumplir una obligación, efectuar una actividad, hacer una labor o representar un rol. Generalmente está relacionado con el rendimiento de un individuo en el ámbito laboral o académico.

Desempeño laboral

Rendimiento laboral y de la forma de actuar que expresa cada trabajador al realizar sus debidas funciones y labores en el ámbito en que labora y por el cual se permite identificar su competencia.

Espíritu de equipo

Avenencia e integración entre los componentes de la entidad con el fin de crear fortalezas para ésta. Más conocido como “la unión hace la fuerza”.

Estímulo del trabajo en equipo

Motivo para el alcance de los propósitos homogéneos. Saber y compartir hasta donde se desea alcanzar.

Liderazgo

Influencia que tiene una persona en el comportamiento del resto con el propósito de perseguir la eficiencia y eficacia de las metas previamente determinadas a través de la destreza de dirigir y dar convencimiento a los demás para realizar con energías, las acciones encomendadas.

Motivación

Conducta generada por requerimientos interiores del individuo, el cual se guía a lograr las metas que puedan satisfacer sus requerimientos y siendo de carácter psicológico. Es una forma de estímulo.

Organización

Agrupación de individuos encaminada a la consecución de objetivos y/o metas, modeladas con un mecanismo pre-establecido que labora en coordinación y que está vinculado con el medio ambiente en el cual expresan una serie de relaciones interpersonales.

Participación

Aportación de las distintas personas y conjuntos formales e informales en el alcance de objetivos y /o metas.

Dimensiones del estudio

a) De compromiso organizacional

Afectividad

Capacidad que posee la persona para reaccionar frente a los estímulos, sean estos del medio interior o exterior y que materializan en los sentimientos y emociones.

Continuidad

Vínculo que se establece cuando las cosas están en estado de continuo o vigencia. En el caso de continuidad laboral en el Derecho está referido a la estimación del contrato laboral del individuo en sentido de la mayor extensión posible.

Normativa

Hace alusión a una reunión de normas, reglas o leyes, que se establecen dentro de una organización. Es la agrupación de todos los dispositivos que son o pueden ser aplicados a un campo específico considerando que la norma es un precepto de orden jurídico o ley que condiciona el comportamiento de un individuo en una sociedad o espacio dado.

b) De desempeño laboral

Eficacia

Tasa de cumplimiento o alcance de los objetivos y/o metas organizacionales buscadas mediante un plan de acción dado sin considerar la economía de medios usados para la obtención de los mismos.

Eficiencia

Empleo racional o proporcional de recursos empleados en la ejecución de un plan. Facultad de alcanzar los objetivos y/o metas prefijados con el más bajo tiempo que se pueda y el empleo ínfimo de medios sean financieros o disponibles.

Efectividad

Es el resultado de obtener tanto la eficacia y la eficiencia de forma simultánea al momento de ejecutar un plan. Es decir, la obtención de los objetivos y/o metas haciendo empleo racional de los recursos.

Formulación del Problema.

Con esta presente investigación se pretende hacer una evaluación del Compromiso Organizacional de los colaboradores y el vínculo que hay con el Desempeño Laboral, que coadyuve a conocer los esfuerzos para implementar y mantener una excelente cultura organizacional, con el objetivo de uniformizar, regular y administrar los diferentes procesos de manera forma eficiente, con el único propósito de elevar el grado de compromiso de sus trabajadores, para que de esta manera se pueda obtener un excelente resultado dentro de una organización de servicios de medicina de la Ciudad de Trujillo.

Siendo la empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo una empresa de índole privada; que tiene una presencia aceptable en el mercado Trujillano, se demanda de ella cada vez un mejor servicio en todos los aspectos. Siendo el Recurso Humano el valor máspreciado que tiene una empresa, se demanda que los colaboradores tengan un elevado Compromiso Organizacional y como efecto un excelente Desempeño Laboral. Por lo tanto, este estudio de investigación se hace una prioridad, ante la percepción que tiene la Gerencia de haber logrado una ligera mejoría del compromiso de los colaboradores hacia la entidad, y en el desempeño laboral, pero no al grado deseado, es por esto que con el actual estudio de investigación se pretende responder la siguiente pregunta:

Problema general:

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021?

Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021?

PE2: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021?

PE3: ¿Cuál es la relación entre la dimensión afectividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021?

PE4: ¿Cuál es la relación entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021?

PE5: ¿Cuál es la relación entre la dimensión normatividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021?

Justificación del estudio.

El presente estudio tiene una importancia de índole académico, porque se sienta un precedente en la Ciudad de Trujillo, sobre las variables de análisis, lo cual servirán como precedente para nuevas investigaciones. Es por ello que los resultados del presente trabajo constituyen un alcance sobre el nexo que existe entre las dos variables de estudio del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.

Esta investigación nos facilitó saber una información de mucha ventaja para la empresa de servicios médicos, así como también será de mucho provecho para otras instituciones similares, ya que este estudio puede transformarse en un patrón, una guía, que nos permita transitar por el camino que nos conducirá a la excelencia y al éxito.

Durante la investigación se relacionaron estas dos variables de estudio que se constituyen en un nuevo elemento de relevancia dentro de las instituciones que buscan ser eficientes, dinámicas y exitosas, gracias al compromiso de la organización de los empleados de la empresa de servicios médicos, y finalmente este trabajo de investigación pretende ser tomada en cuenta en los marcos teóricos, para que en el futuro se pueda hacer el desarrollo de nuevas estrategias sobre el compromiso de la organización y el desempeño de labores.

Hipótesis.

Hipótesis general

Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.

Hipótesis Nula:

No existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.

Hipótesis específicas:

H.E.1: Existe un nivel significativo del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021

H.E.2: Existe un nivel significativo del desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021

H.E.3: Existe relación directa significativa entre la dimensión afectividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.

H.E.4: Existe relación directa significativa entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.

H.E.5: Existe relación directa significativa entre la dimensión normatividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.

Objetivos.

Objetivo General.

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.

Objetivos Específicos

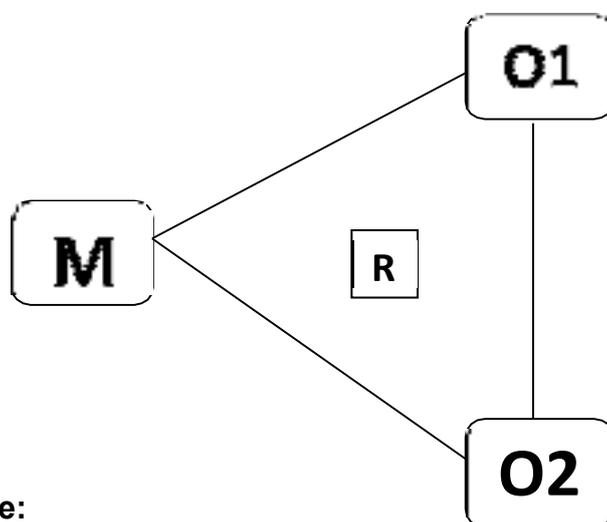
- O.E.1** Identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.
- O.E.2** Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.
- O.E.3** Determinar la relación entre la dimensión afectividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.
- O.E.4** Determinar la relación entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.
- O.E.5:** Determinar la relación entre la dimensión normatividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de investigación

El trabajo trata de un diseño descriptivo, ya que se describen los hechos tal como son observados, transversal - correlacional, puesto que trata de narrar y estudiar el vínculo entre dos o más variables en un tiempo dado: Compromiso organizacional y el Desempeño Laboral. Es transversal dado que la recaudación de información se realizó en una sola vez y en un tiempo único.

El diseño del trabajo para el estudio es correlacional, cuyo esquema se grafica de la forma que sigue:



Dónde:

M: Colaboradores de la empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo

O1: Observación de la variable independiente: El Compromiso Organizacional de los colaboradores de la empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo.

O2: Observación de la variable dependiente: El Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo.

R : Relación de las variables

3.2. Variables, Operacionalización.

3.2.1 Variable 1: Compromiso Organizacional

Es una condición psicológica de un colaborador en relación a la organización donde labora. Este estado puede influir en la decisión de mantenerse o dar un paso al costado a las funciones encomendadas por la institución (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso organizacional es un concepto multidimensional, comprendido por 3 clases de compromiso con la organización: afectiva, continuidad y normativa. (Arciniega y Gonzales, 2006).

3.2.2 Variable 2: Desempeño Laboral

Son las actividades o comportamientos apreciados en los colaboradores de una entidad y resultan ser de importancia para lograr objetivos y metas planteadas (Chiavenato, 2000).

Es el efecto neto de la energía de un trabajador, que está influenciado por sus destrezas, rasgos y la manera como realiza su rol, entendiendo que el esfuerzo otorgado es el derroche de energía, ya sea física o mental. (Rodríguez, 2000).

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Compromiso organizacional	Es una condición psicológica de un colaborador en relación a la organización donde labora. Este estado puede influir en la decisión de mantenerse o dar un paso al costado a las funciones encomendadas por la institución (Meyer y Allen, 1991).	Es la herramienta de gestión que permite conocer el compromiso del colaborador; en relación a su compromiso afectivo, continuo y normativo; hacia la organización donde labora. Para la medición de esta variable se suministró un cuestionario de 18 ítems. El valor de la variable se consideró el siguiente rango. 18 – 41 Bajo 42 – 65 Medio 66 – 90 Alto	Compromiso Afectivo	Nivel de afectividad con la institución	1, 3, 7, 10, 11, 12, 15	Encuesta para evaluar el nivel de compromiso laboral
			Compromiso Continuo	Nivel de compromiso con la institución	4, 8, 13, 16, 17	
			Compromiso Normativo	Nivel de deber moral con la institución.	2, 5, 6, 9, 14, 18	
Desempeño laboral	Son las actividades o comportamientos apreciados en los colaboradores de una entidad y resultan ser de importancia para lograr objetivos y metas planteadas (Chiavenato, 2000).	Es el sentimiento del auto desempeño del trabajador de la entidad; el mismo que se mide de acuerdo a la eficacia, eficiencia y efectividad en las acciones efectuadas por los trabajadores. Para la medición de esta variable se elaboró 17 preguntas. El valor de la variable se consideró en el rango que sigue: 17 – 39 Bajo 40 – 62 Medio 63 – 85 Alto	Eficacia	Grado de realización de actividades	1, 3, 4	Encuesta para evaluar el nivel de desempeño laboral
				Curso de actividades finales	2, 5	
			Eficiencia	Empleo del tiempo para desempeño de actividades	6 – 11	
				Empleo de recursos para el desempeño de actividades	12	
			Efectividad	Grado de conocimiento del Plan Estratégico Institucional	13, 14	
				Grado de valoración de actividades efectuadas	15	
				Grado de proactividad para el alcance de objetivos	16	
	Grado de conocimiento de roles	17				

3.3. Población, muestra y muestreo

El estudio comprende la consecución de los datos de los trabajadores de la entidad del caso estudiado, la fuente de información empleada es a través de un instrumento de medición (Modo cuestionario).

La localización geográfica de la investigación fue una empresa de servicios médicos del Distrito de Trujillo- Provincia de Trujillo del Departamento de la Libertad, el número de trabajadores en actividad en la entidad al tiempo de la investigación fue es de 28 personas.

El encuadre del estudio fue descriptivo correlacional, puesto que se pretende determinar el nexo entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores. El resultado fue contrastado con las distintas hipótesis ya indicadas acerca de este nexo entre las variables. Además, se pudo revelar el curso vigente de la entidad acerca de estas materias y sugerir ciertas recomendaciones a la institución.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación presentada se empleará la técnica de la encuesta tanto para la variable compromiso organizacional como para la variable desempeño laboral la cual se aplicó a través del cuestionario respectivo a

3.4.2.1 Instrumento para medir el compromiso organizacional

Para este estudio se utilizó la escala de compromiso organizacional formulada por Meyer y Allen (1997), la que está conformada por 18 preguntas, las mismas que fueron traducidas por Arciniega y Gonzales (2006).

El total de preguntas del instrumento, dieron respuesta a una escala de tipo Likert, con 5 alternativas, en la que:

En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	En total de acuerdo.
1	2	3	4	5

Esto conlleva a que, a más puntuación, más es la percepción de las dimensiones que se estudiaron.

Las preguntas por cada dimensión se muestran en la tabla como sigue:

Tabla 1. Dimensiones del compromiso organizacional según Meyer y Allen (1997) y traducidas por Arciniega y Gonzales (2006).

Dimensión	Implicaciones
Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Hoy en día laboro en la compañía más por distracción que por obligación (P1). • Poseo un enorme sentimiento de pertenencia a mi institución. (P3) • La institución posee una gran significación individual para mi persona. (P7) • Me veo como integrante de una gran familia en la institución. (P10) • Muy de veras encuentro como si los asuntos de esta compañía fueran mis propios asuntos. P(11) • Me divierto al hablar de mi compañía con gente que no forma parte de ella. (P12) • Estaría muy contento en pasar el resto de mi vida de trabajo en ésta compañía. (P15)
Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • Uno de los motivos esenciales para continuar laborando en esta institución, es debido a que otra compañía no podría equilibrar la remuneración y prestaciones que poseo acá. (P4) • Pienso que poseo muy pequeñas alternativas de alcanzar otro trabajo similar, como para tomar en cuenta la probabilidad de dejar esta compañía. (P8) • Una de las causas esenciales por los que continúo laborando en mi institución, es debido a que afuera, me sería complejo lograr un trabajo como el poseo acá. (P13) • Actualmente resultaría muy difícil para mí dejar mi compañía, inclusive si quisiera realizarlo. (P16) • Muchas cosas en mi vida estarían suspendidas si optara dejar hoy mi compañía. (P17)

Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Uno de los mayores motivos por las que sigo laborando en esta institución es porque veo el deber moral de continuar en ella. (P2) • A pesar que tuviera ventajas con esto, no veo que fuera apropiado dejar hoy a mi compañía. (P5) • Me vería culpable si dejare hoy mi compañía, tomando en cuenta todo lo que me dio. (P6) • Hoy mismo no dejaría mi compañía, debido a que me veo en el deber con todo su personal. (P9) • Esta compañía se merita mi fidelidad. (P14) • Pienso que le debo demasiado a esta compañía. (P18).
-----------	--

3.2.4.1.1 Propiedades psicométricas del instrumento.

Fiabilidad del compromiso organizacional. Enseguida, se presentan los productos de Alfa de Cronbach del compromiso organizacional, así como los estadísticos por dimensión.

Compromiso organizacional. Se logró un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,890, el cual nos indica una buena fiabilidad y consistencia interior (Ver Anexo 02 – A2), de la misma forma se evaluó si es recomendable eliminar ítems para incrementar el coeficiente de alfa de Cronbach de forma significativa (Ver Anexo 02 – A3).

Compromiso afectivo. Se logró un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,858, el cual nos indica una buena fiabilidad y consistencia interior (Ver Anexo 02 – A2), de la misma forma se evaluó si es recomendable eliminar ítems para incrementar el coeficiente de alfa de Cronbach de forma significativa (Ver Anexo 02 – A3).

Compromiso de continuidad. Se logró un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.734, el cual nos indica una aceptable fiabilidad y consistencia interior (Ver Anexo 02 – A2), de la misma forma se evaluó si es recomendable eliminar ítems para incrementar el

coeficiente de alfa de Cronbach de forma significativa (Ver Anexo 02 – A3).

Compromiso normativo. Se logró un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.708, el cual nos indica una aceptable fiabilidad y consistencia interna (Ver Anexo 02 – A2), de la misma forma se evaluó si es recomendable eliminar ítems para incrementar el coeficiente de alfa de Cronbach de forma significativa (Ver Anexo 02 – A3).

Al evaluar a compromiso organizacional como a sus dimensiones, se observa que la dimensión afectiva tiene mayor fiabilidad que los demás, pero aún está por debajo ligeramente que el compromiso organizacional de forma global.

3.2.4.2 Instrumento para medir el desempeño laboral

Asimismo, se construirá un instrumento, con 17 ítems, en base a las dimensiones propuestas por Hassard y Parker (1993), quienes señalaron lo importante que es tener en cuenta la percepción de los integrantes de una institución para la medición del desempeño de una organización.

Hassard y Parker, fijan tres principales elementos para la evaluación de desempeño organizacional:

Eficacia:

Es hacer las cosas de forma correcta, buscando un efecto anhelado o resultado deseado. (Fitz-enz, 1999).

Eficiencia:

Esta dimensión hace referencia al vínculo que hay entre los recursos empleados y los resultados que fueron alcanzados en la búsqueda de resolver problemas o cumplir tareas u obligaciones. (Chiavenato, 2014).

La eficiencia es el alcance de objetivos con una menor cuantía de elementos disponibles y/o la mínima inversión (Coulter, 2010)

Efectividad:

Esta dimensión se enfoca en el logro de objetivos (Drucker, 1996). Mantiene un vínculo con el alcance de objetivos, o sea, con el desarrollo de acciones que faciliten lograr objetivos predeterminados.

La totalidad de preguntas del instrumento, dieron respuesta a una escala de frecuencia, con 5 alternativas, en las que:

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

Las preguntas por cada dimensión se muestran en la tabla que viene:

Tabla 2. Dimensiones del desempeño laboral según Hassard y Parker e ítems propuestos por autor.

Dimensión	Ítems
Eficacia	Culmino todas las tareas/actividades que se me asignan
	Los resultados finales de mis tareas/actividades presentan errores.
	Cumplo con las órdenes de mi jefe inmediato
	Culmino las tareas/actividades dentro de los plazos establecidos
	Mis actividades/trabajo son de calidad
Eficiencia	Llego puntualmente al trabajo
	Apenas llego a mi área de trabajo empiezo a realizar mis actividades
	Trabajo sin interrupciones durante mi jornada laboral
	Dejo actividades pendientes al finalizar mi jornada laboral
	Culmino con mis tareas/actividades de forma correcta y antes del tiempo establecido.
	Siento que debería tener más tiempo para realizar mis tareas/actividades
	Desperdicio recursos (tonner, papel, luz, agua, u otros) de forma involuntaria.
Efectividad	Conozco el plan estratégico de mi área o institución
	Reconozco que las tareas/actividades que realizo están acorde al plan estratégico de la institución
	Las tarea/actividades que concluyo permiten al área a alcanzar los objetivos y/o metas trazadas
	Propongo realizar actividades a mi jefe inmediato, pues sé que se deben realizar sí o sí.

	Se cuáles son mis funciones y responsabilidades en la institución
--	---

3.2.4.2.1 Propiedades psicométricas del instrumento.

Fiabilidad del desempeño laboral. Enseguida, se presentan los productos de Alfa de Cronbach del compromiso organizacional, así como los estadísticos por dimensión.

Desempeño Laboral. Se logró un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.804, el cual nos indica una buena fiabilidad y consistencia interior (Ver Anexo 02 - B2), de la misma forma se evaluó si es recomendable eliminar ítems para incrementar el coeficiente de alfa de Cronbach de forma significativa (Ver Anexo 02 – B3).

Eficacia. Se logró un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.749, el cual nos indica una aceptable fiabilidad y consistencia interior (Ver Anexo 02 - B2), de la misma forma se evaluó si es recomendable eliminar ítems para incrementar el coeficiente de alfa de Cronbach de forma significativa (Ver Anexo 02 – B3).

Eficiencia. Se logró un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.714, el cual nos indica una aceptable fiabilidad y consistencia interior (Ver Anexo 02 - B2), de la misma forma se evaluó si es recomendable eliminar ítems para incrementar el coeficiente de alfa de Cronbach de forma significativa (Ver Anexo 02 – B3).

Efectividad. Se logró un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.710, el cual nos indica una aceptable fiabilidad y consistencia interior (Ver Anexo 02 - B2), de la misma forma se evaluó si es recomendable eliminar ítems para incrementar el coeficiente de alfa de Cronbach de forma significativa (Ver Anexo 02 – B3).

Al evaluar a compromiso organizacional como a sus dimensiones, se observa que la dimensión eficacia tiene mayor fiabilidad que los demás, pero aún es menor que el compromiso organizacional de manera global.

3.5. Métodos de análisis de datos

Para analizar el Compromiso Organizacional de los empleados de la empresa de servicios médicos, se utilizó técnicas estadísticas univariantes.

Se calculará las tablas estadísticas, en donde se analizará el comportamiento de las frecuencias absolutas y relativas para la variable de interés y para cada una de sus dimensiones, con la finalidad de dar descripción al comportamiento de la variable en estudio: compromiso organizacional y sus tres dimensiones: afectivo, continuo y normativo.

Al analizar el comportamiento por niveles del Compromiso Organizacional, así como cada una de sus dimensiones, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Si la sumatoria de preguntas de la variable Compromiso Organizacional indica que está en el rango de 18 a 42 puntos, entonces se considerará que el compromiso organizacional se encuentra en grado BAJO.
2. Si la sumatoria de preguntas de la variable Compromiso Organizacional indica que está en el rango de 43 a 66 puntos, entonces se considerará que el compromiso organizacional se halla en grado MEDIO.
3. Si la sumatoria de preguntas de la variable Compromiso Organizacional indica que está en el rango de 67 a 90 puntos, entonces se considerará que el compromiso organizacional se halla en grado ALTO.
4. Si la sumatoria de la batería de preguntas relacionadas a la dimensión Compromiso Afectivo indica que está en el rango de 7 a 17 puntos, entonces se considerará que el compromiso afectivo se halla en grado BAJO.
5. Si la sumatoria de la batería de preguntas relacionadas a la dimensión Compromiso Afectivo indica que está en el rango de 18 a 26 puntos, entonces se considerará que el compromiso afectivo se halla en grado MEDIO.
6. Si la sumatoria de la batería de preguntas relacionadas a la dimensión Compromiso Afectivo indica que está en el rango de 27 a 35 puntos, entonces se considerará que el compromiso afectivo se halla en grado ALTO.

7. Si la sumatoria de la batería de preguntas relacionadas a la dimensión Compromiso Continuo indica que está en el rango de 5 a 11 puntos, entonces se considerará que el compromiso continuo se encuentra en grado BAJO.
8. Si la sumatoria de la batería de preguntas relacionadas a la dimensión Compromiso Continuo indica que está en el rango de 12 a 18 puntos, entonces se considerará que el compromiso continuo se encuentra en grado MEDIO.
9. Si la sumatoria de la batería de preguntas relacionadas a la dimensión Compromiso Continuo indica que está en el rango de 19 a 25 puntos, entonces se considerará que el compromiso continuo se encuentra en grado ALTO.
10. Si la sumatoria de la batería de preguntas relacionadas a la dimensión Compromiso Normativo indica que está en el rango de 6 a 14 puntos, entonces se considerará que el compromiso normativo se halla en grado BAJO.
11. Si la sumatoria de la batería de preguntas relacionadas a la dimensión Compromiso Normativo indica que está en el rango de 15 a 22 puntos, entonces se considerará que el compromiso normativo se halla en grado MEDIO.
12. Si la sumatoria de la batería de preguntas relacionadas a la dimensión Compromiso Normativo indica que está en el rango de 23 a 30 puntos, entonces se considerará que el compromiso normativo se halla en grado ALTO.

Para el análisis del Desempeño Laboral de los empleados de una empresa de servicios médicos, se efectuará una revisión de las evaluaciones de desempeño que se aplicará a cada uno de los colaboradores, para luego proceder a elaborar tablas estadísticas univariantes con frecuencias absolutas y relativas, tanto para la variable de interés: Desempeño Laboral y sus tres dimensiones propuestas: Eficacia, Eficiencia y Efectividad.

Al analizar el comportamiento por niveles del Desempeño Laboral, así como cada una de sus dimensiones, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Si la sumatoria de preguntas de la variable Desempeño Laboral indica que está en el rango de 17 a 39 puntos, entonces se considerará que el desempeño laboral se halla en grado BAJO.
2. Si la sumatoria de preguntas de la variable Desempeño Laboral indica que está en el rango de 40 a 62 puntos, entonces se considerará que el desempeño laboral se encuentra en grado MEDIO.
3. Si la sumatoria de preguntas de la variable Desempeño Laboral indica que está en el rango de 63 a 80 puntos, entonces se considerará que el desempeño laboral se halla en grado ALTO.
4. Si la sumatoria de los ítems de la dimensión Eficiencia indica que está en el rango de 5 a 11 puntos, entonces se considerará que la eficacia de los colaboradores se encuentra en nivel BAJO.
5. Si la sumatoria de los ítems de la dimensión Eficiencia indica que está en el rango de 12 a 18 puntos, entonces se considerará que la eficacia de los colaboradores se encuentra en nivel MEDIO.
6. Si la sumatoria de los ítems de la dimensión Eficiencia indica que está en el rango de 19 a 25 puntos, entonces se considerará que la eficacia de los colaboradores se encuentra en nivel ALTO.
7. Si la sumatoria de los ítems de la dimensión Eficacia indica que está en el rango de 7 a 17 puntos, entonces se considerará que la eficiencia de los colaboradores se encuentra en nivel BAJO.
8. Si la sumatoria de los ítems de la dimensión Eficacia indica que está en el rango de 18 a 26 puntos, entonces se considerará que la eficiencia de los colaboradores se encuentra en nivel MEDIO.
9. Si la sumatoria de los ítems de la dimensión Eficacia indica que está en el rango de 27 a 35 puntos, entonces se considerará que la eficiencia de los colaboradores se encuentra en nivel ALTO.
10. Si la sumatoria de los ítems de la dimensión Efectividad indica que está en el rango de 5 a 11 puntos, entonces se considerará que la efectividad de los colaboradores se encuentra en nivel BAJO.
11. Si la sumatoria de los ítems de la dimensión Efectividad indica que está en el rango de 12 a 18 puntos, entonces se considerará que la efectividad de los colaboradores se encuentra en nivel MEDIO.

12. Si la sumatoria de los ítems de la dimensión Efectividad indica que está en el rango de 19 a 25 puntos, entonces se considerará que la efectividad de los colaboradores se encuentra en nivel ALTO.

Con la finalidad de establecer el nivel de asociación entre las variables Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral, se hará uso de técnicas estadísticas para obtener el grado de correlación.

El coeficiente r de Pearson, será el indicador que nos permitirá definir el grado de asociación de las variables en investigación, para esto se evaluarán los puntajes obtenidos por los dos instrumentos y por cada colaborador.

De esta forma se obtendrá el coeficiente de correlación, tanto para las variables en investigación, como para las dimensiones de cada variable. Es importante señalar, que este coeficiente puede oscilar entre los valores de -1 y 1 , que mientras más cercanos a estos valores nos indicaría que existe muy buena correlación, ya sea de forma inversa como directa, respectivamente. En caso de que el valor tienda a cero (0) significaría que la relación es nula (Ver tabla 3)

Tabla 3. Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson.

Interpretación	Coeficiente de Pearson (Valor absoluto) $ r $
Pésima correlación	0 a 0,199
Mala correlación	0,20 a 0,399
Regular correlación	0,40 a 0,599
Buena correlación	0,60 a 0,799
Excelente correlación	0,80 a 1

Asimismo, se hará uso de la prueba de hipótesis de Pearson, donde podremos determinar si existe o no correlación entre las variables de interés y sus dimensiones, gracias a su nivel de significación ($\alpha=0.05$) y sus resultados obtenidos haciendo uso del paquete estadístico IBS SPSS 24.

3.6. Aspectos éticos

En la parte superior del cuestionario se informa e invitaba a los trabajadores a participar del estudio, y se le comunicó a la Gerencia que los resultados del estudio estarían a disposición de la Universidad Cesar Vallejo, y la empresa de servicios médicos, así como de los participantes que lo requieran.

Para realizar el presente estudio de investigación, primero se canalizaron los permisos pertinentes ante la Gerencia de la empresa de servicios médicos. Luego se pasó a exponer sobre dicho documento a los trabajadores administrativos, de qué forma sería su intervención en el procedimiento del estudio, siendo esta de forma espontánea y protegiendo la identificación de cada declarante, así como además la discreción de la información recogida que serán de forma exclusiva para los propósitos del actual estudio. Luego se aplicó los instrumentos con el fin de recoger la información de los trabajadores de la empresa de servicios médicos que fue centro de estudio. Posteriormente se entregó a la empresa de servicios médicos un sobre conteniendo las encuestas aplicadas a nuestros informantes.

IV. RESULTADOS

Tras la recopilación de la información a través de cuestionarios, se procedió al suministro de técnicas estadísticas para determinar el comportamiento descriptivo de las variables en estudio, en búsqueda de los dos primeros objetivos específicos.

Como primer objetivo específico se estableció identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021, encontrándose lo que se presenta en la tabla 1:

Tabla 1

Nivel del compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa en estudio

Var. / Dim.	Nivel	ni	%
Compromiso organizacional	Alto (67 – 90)	4	14%
	Medio (43 – 66)	12	43%
	Bajo (18 – 42)	12	43%
Afectivo	Alto (27 – 35)	4	14%
	Medio (18 – 26)	12	43%
	Bajo (7 – 17)	12	43%
Continuidad	Alto (19 – 25)	6	21%
	Medio (12 – 18)	12	43%
	Bajo (5 – 11)	10	36%
Normativo	Alto (23 – 30)	4	14%
	Medio (15 – 22)	12	43%
	Bajo (6 – 14)	12	43%

Nota. ni=cantidad de colaboradores

En la tabla 1 se aprecia que un resaltante porcentaje de colaboradores se muestran en nivel bajo y medio, siendo así, para el compromiso organizacional, un 43% de colaboradores indican presentar un grado bajo en compromiso y un 43% en grado medio. De una forma más detallada, el 43% de los colaboradores indicaron presentar un nivel bajo en la dimensión afectivo, un 36% en nivel bajo en la dimensión continuidad y un 43% en nivel bajo en la dimensión normativo.

Los resultados obtenidos son reflejo de que, en la dimensión afectivo, los colaboradores no sienten una obligación moral de seguir perteneciendo a la institución, no hay una sensación de pertenencia hacia la institución y porque consideran que lo que obtienen en la empresa no es algo extraordinario y que

podrían obtenerla en otra. Para el caso de la dimensión continuidad, los colaboradores no sienten que la empresa tenga un significado personal para la mayoría de colaboradores, que los colaboradores perciben que lo que reciben no es algo que no pueden encontrar en otra empresa y que los colaboradores no sienten los problemas de la empresa como si fueren propios. En relación a la dimensión normativo, sus resultados adversos se debieron a que los colaboradores no sienten que le deben mucho a la empresa, lo que invita a pensar un riesgo potencial de rotación voluntaria.

Para el caso del segundo objetivo específico, que fue el identificar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021, se obtuvo:

Tabla 2

Nivel del desempeño de los colaboradores en la empresa en estudio

Var. / Dim.	Nivel	ni	%
Desempeño Laboral	Alto (63 – 80)	4	14%
	Medio (40 – 62)	10	36%
	Bajo (17 – 39)	14	50%
Eficiencia	Alto (19 – 25)	3	11%
	Medio (12 – 18)	12	43%
	Bajo (5 – 11)	13	46%
Eficacia	Alto (27 – 35)	5	18%
	Medio (18 – 26)	8	29%
	Bajo (7 – 17)	15	54%
Efectividad	Alto (19 – 25)	4	14%
	Medio (12 – 18)	11	39%
	Bajo (5 – 11)	13	46%

Nota. ni=cantidad de colaboradores

En la tabla 2 se aprecia que un resaltante porcentaje de colaboradores se muestran en nivel bajo y medio en su desempeño, los resultados muestran que un 50% de colaboradores evidencian un bajo grado de desempeño laboral y un 36 % en nivel medio. De una forma más detallada, el 46% de los colaboradores indicaron presentar un nivel bajo en la dimensión eficiencia, un 54% en nivel bajo en la dimensión eficacia y un 46% en nivel bajo en la dimensión efectividad.

En la dimensión eficiencia, los resultados aparentemente se debieron porque los colaboradores manifestaron que no logran culminar sus actividades asignadas, con las órdenes de sus jefes de inmediato y consideran que sus trabajos no logran alcanzar la calidad esperada. Esto posiblemente sea resultado de la coyuntura, y por los factores ambientales producto de la pandemia, que imposibilita a los colaboradores a obtener resultados óptimos esperados por la empresa y por sí mismos. Para el caso de la dimensión eficacia, sus resultados al parecer fue producto a que los colaboradores señalan que sus actividades no son resueltas de forma inmediata y tienen muchas interrupciones durante su jornada. Para el caso de la dimensión efectividad, los colaboradores señalaron que la mayoría no conocen su plan estratégico de la empresa y que la mayoría desconoce sus funciones y responsabilidades en la institución.

Con la finalidad de determinar la prueba estadística ideal, de acuerdo a la normalidad o no de los datos recopilados para cada variable de estudio, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilks por el tamaño de muestra de menos de 50, a fin de determinar si las variables en estudio tienen una distribución que se ajusta a la distribución normal. En la tabla 3, se muestran los resultados de este estudio:

Tabla 3

Prueba de Shapiro-Wilk para la determinación de normalidad

Variable y dimensión	Shapiro-Wilk			Normalidad
	Estadístico	gl	Sig.	
Afectividad	,906	28	,016	No se ajusta
Continuidad	,921	28	,036	No se ajusta
Normativo	,922	28	,039	No se ajusta
Compromiso	,905	28	,015	No se ajusta
Desempeño	,879	28	,004	No se ajusta

En la tabla 3 se evidencia que las variables en estudio: compromiso organizacional y desempeño muestran una distribución que no se ajusta a la distribución normal, esto a raíz que de los valores de significancia obtenidos con la prueba de Shapiro Wilks son menores de 0,05 (Sig.<0.05). Así también, las dimensiones del compromiso organizacional también no evidencian normalidad,

esto es importante porque permitirá elegir la técnica estadística más adecuada para determinar la correlación.

Tras determinar que las distribuciones de las variables de investigación presentan un ajuste a una distribución normal, se consideró aplicar la prueba de Rho de Spearman para determinar el vínculo entre las dimensiones de estudio de la variable compromiso organizacional y el desempeño.

Para el tercer objetivo específico, se buscó determinar la relación entre la dimensión afectividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021, encontrando:

Tabla 4

Correlación entre la dimensión afectividad y desempeño de los colaboradores

Prueba de Rho de Spearman			
Ho: $\rho = 0$ (no existe correlación) Ha: $\rho \neq 0$ (existe correlación)			
Dimensión	Variable	Significancia	Coefficiente de correlación
Afectividad	Desempeño Laboral	0,000*	0,863

Nota. *altamente significativa al ser menor de 0.01

De conformidad con los resultados alcanzados, el valor de significancia explica que hay un vínculo altamente significativo entre la dimensión afectividad y el desempeño de los trabajadores de la empresa en estudio, pues el valor obtenido fue menor del 0,01, por lo que se acepta la hipótesis alternativa de que hay correlación estadística. Este vínculo es positivo y de nivel muy fuerte, pues el valor de Rho de Spearman es de 0,863.

Para el cuarto objetivo específico, se buscó determinar la relación entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021, encontrando:

Tabla 5

Correlación entre la dimensión continuidad y desempeño de los colaboradores

Prueba de Rho de Spearman			
Ho: $\rho = 0$ (no existe correlación) Ha: $\rho \neq 0$ (existe correlación)			
Dimensión	Variable	Significancia	Coefficiente de correlación
Continuidad	Desempeño Laboral	0,000*	0,828

Nota. *altamente significativa al ser menor de 0.01

De conformidad con los resultados alcanzados, el valor de significancia explica que hay un vínculo altamente significativo entre la dimensión continuidad y el desempeño de los trabajadores de la empresa en investigación, pues el valor obtenido fue menor del 0,01, por lo que se acepta la hipótesis alternativa de que hay correlación estadística. Esta relación es positiva y de nivel muy fuerte, pues el valor de Rho de Spearman es de 0,828.

Para el quinto objetivo específico, se buscó determinar la relación entre la dimensión normatividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021, encontrando que:

Tabla 6*Correlación entre la dimensión normatividad y desempeño de los colaboradores*

Prueba de Rho de Spearman

Ho: $\rho = 0$ (no existe correlación) Ha: $\rho \neq 0$ (existe correlación)

Dimensión	Variable	Significancia	Coefficiente de correlación
Normatividad	Desempeño Laboral	0,000*	0,893

Nota. *altamente significativa al ser menor de 0.01

De conformidad con a los resultados alcanzados, el valor de significancia explica que hay un vínculo altamente significativo entre la dimensión normatividad y el desempeño de los trabajadores de la empresa en estudio, pues el valor obtenido fue menor del 0,01, por lo que se acepta la hipótesis alternativa de que hay correlación estadística. Este vínculo es positivo y de nivel muy fuerte, pues el valor de Rho de Spearman es de 0,893.

El objetivo general de la investigación fue el determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021, para lo cual se procedió a aplicar la prueba de Rho de Spearman, dada a la no normalidad de la distribución de las variables, encontrando que:

Tabla 7

Correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño de los colaboradores

Prueba de Rho de Spearman

Ho: $\rho = 0$ (no existe correlación) Ha: $\rho \neq 0$ (existe correlación)

Variable 1	Variable 2	Significancia	Coefficiente de correlación
Compromiso Organizacional	Desempeño Laboral	0,000*	0,880

Nota. *altamente significativa al ser menor de 0.01

De conformidad con los resultados alcanzados, el valor de significancia explica que hay un vínculo altamente significativo entre el compromiso organizacional y el desempeño de los colaboradores de la empresa en estudio, pues el valor obtenido fue menor del 0,01, por lo que se acepta la hipótesis alternativa de que hay correlación estadística. Este vínculo es positivo y de nivel muy fuerte, pues el valor de Rho de Spearman es de 0,880.

V. DISCUSIÓN

Al comenzar el trabajo se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021. Así se determinó el vínculo del compromiso laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de una compañía de servicios médicos. En contraste Sosa (2020) en su trabajo concluyó que se obtuvo un coeficiente de correlación fue positivo moderado Rho Spearman = 0,457 con un $p = 0,000 < 0,05$, con lo que se logra negar la hipótesis escasa, y dando admisión a la hipótesis alterna que comprueba que hay afinidad del compromiso de la organización con el desempeño señalando que, a más compromiso organizacional del staff de enfermeros, el desempeño del trabajo muestra mejoría en un centro sanitario público. Con relación a los resultados de descripción en la variable Compromiso organizacional indica convincente potestad en su grado moderado con un 54,1% de 109 estudiados, a su vez que en sus dimensiones compromiso afectivo obtuvo más prevalencia el grado moderado con un 67,9%, compromiso continuo obtuvo una mayor prevalencia el grado moderado con un 62,4% y el compromiso normativo obtuvo más prevalencia el grado moderado con un 64,2%. En tanto, que en la variable Desempeño laboral obtuvo una convincente potestad en su grado moderado con 51,4% de 109 estudiados, a su vez, que en sus formas dimensionales como: Funciones obtuvo más predominio el grado Medio con un 60,6%, Comportamiento obtuvo una mayor prevalencia el grado moderado con un 64,2% y el Compromiso obtuvo más prevalencia el grado moderado con un 45,9%.

Como primer objetivo específico se estableció identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021, Así, se determinó un notorio porcentaje de colaboradores presentan un nivel bajo y medio. En este aspecto, se coincide con García (2018), quien en su trabajo evidenció que los colaboradores del servicio de salud particular JQ Medical SRL creen, en un 75,6%, que poseen un grado de compromiso de organización moderado, un 89,7% cree que posee un grado de satisfacción laboral moderado, y que la correlación entre compromiso

organizacional y satisfacción laboral en sentido estadístico es significativo y directo, con un Rho de Spearman de 0,619 ($p < 0,01$).

Como segundo objetivo específico se estableció identificar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021. Así se determinó un notorio porcentaje de colaboradores se muestran en nivel bajo y medio. De este modo, se coincide parcialmente con Arias (2020), quien en su trabajo indicó, que el 54,5% de los trabajadores considera que la carencia de amistad incide a su desempeño de labores, así también el 54,5% determinó que sabe poco sobre las condiciones de trabajo que debe poseer la entidad, se señala que, en su elevado nivel porcentual, este resultado se acepta; sin embargo, no significa lo más adecuado, es por esto que se considera obligatorio asumir medidas de corrección para el bien de la institución.

Como tercer objetivo específico se trazó determinar la relación entre la dimensión afectividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021. Así, se estableció que hay un vínculo altamente significativo entre la forma dimensional afectividad y el desempeño de los empleados de la institución. En este aspecto, se coincide con Salvador (2020), quien en su trabajo concluye que la forma dimensional Afectiva del Compromiso Organizacional se vincula con los Peligros Psicosociales de los colaboradores del ámbito marítimo portuario, lo que se evidencia al haber vínculo de esta dimensión del compromiso con los factores Variedad y Contenido ($r = -0,314$), Participación / Supervisión ($r = -0,110$), Interés por el Trabajador / Compensación ($r = -0,158$), Desempeño del Rol ($r = -0,254$) y Relaciones y Apoyo Social ($r = -0,151$).; mientras que Sosa (2020) concluyó que se alcanzó un coeficiente de correlación fue positivo y grado moderado Rho Spearman = 0,419; $p = 0,000 < 0,05$, en el que hay relación con el compromiso afectivo y el desempeño de la profesión ante la manifestación del Coronavirus (SARS-COV-2) en un Hospital Público Lima -2020, señalando que, a más compromiso afectivo de Enfermería, el desempeño del trabajo mejora en el centro de salud.

Como cuarto objetivo específico se trazó determinar la relación entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021. Así, se estableció que hay un vínculo altamente significativo entre la forma dimensional continuidad y el desempeño de los empleados de la institución. Ante esto, se coincide parcialmente con Sosa (2020), quien en su trabajo concluyó que se logró un coeficiente de correlación fue positivo y grado moderado (Rho de Spearman = 0,424; $p=0.000<0,05$), en el que hay relación del compromiso continuo y el desempeño de la profesión del staff de salud ante la manifestación del COVID 19 (SARS-COV-2) en un nosocomio estatal, señalando que, a más compromiso permanente de Enfermería, el desempeño del trabajo mejora en el centro sanitario; mientras que Salvador (2020) concluyó que la forma dimensional de Continuidad del Compromiso Organizacional con los Peligros Psicosociales, el cual que de acuerdo a la investigación, muestra que hay un vínculo con el coeficiente Relaciones y Apoyo Social ($r= -0.120$), no mostrándolo con los demás factores.

Como quinto objetivo específico se trazó determinar la relación entre la dimensión normatividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021. Así, se estableció que hay un vínculo altamente significativo entre la forma dimensional normatividad y el desempeño de los empleados de la entidad. Sobre esta dimensión, hay coincidencia con Salvador (2020), quien en su trabajo concluyó que la forma Dimensional Normativa del Compromiso Organizacional se vincula con los Peligros Psicosociales, es además puesto en evidencia de forma estadística con el suministro de la Correlación de Spearman al mostrar el vínculo con los coeficientes Variedad y Contenido ($r= -0,346$), Participación / Supervisión ($r= -0,211$), Importancia por el Trabajador Compensación ($r= -0,269$), Desempeño del Rol ($r= -0,282$) y Relaciones y Apoyo Colectivo ($r= -0,220$); a su vez Sosa (2020) en su trabajo concluyó que el coeficiente de la correlación fue positivo y de grado Moderado (Rho Spearman = 0,453; $p=0,000<0,05$), en el que hay relación con el convenio normativo y el desempeño de la profesión ante la manifestación del Coronavirus (SARS-COV-2) en un nosocomio estatal, notándose que, a más compromiso normativo, el desempeño de labores mejora en el centro de salud.

VI. CONCLUSIONES

- a. Existe una relación altamente significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño de los colaboradores de la empresa. Esta relación es positiva y de nivel muy fuerte, pues el valor de Rho de Spearman es de 0.880
- b. Un notorio porcentaje de colaboradores se muestran en nivel bajo y medio, siendo así, para el compromiso organizacional, un 43% de colaboradores indican presentar un nivel bajo en compromiso y un 43% en nivel medio. De una forma más detallada, el 43% de los colaboradores indicaron presentar un nivel bajo en la dimensión afectivo, un 36% en nivel bajo en la dimensión continuidad y un 43% en nivel bajo en la dimensión normativo.
- c. Un notorio porcentaje de colaboradores se muestran en nivel bajo y medio en su desempeño, los resultados muestran que un 50% de colaboradores evidencian un bajo nivel de desempeño laboral y un 36 % en nivel medio. De una forma más detallada, el 46% de los colaboradores indicaron presentar un nivel bajo en la dimensión eficiencia, un 54% en nivel bajo en la dimensión eficacia y un 46% en nivel bajo en la dimensión efectividad.
- d. El valor de significancia explica que existe una relación altamente significativa entre la dimensión afectividad y el desempeño de los colaboradores de la empresa. Esta relación es positiva y de nivel muy fuerte, pues el valor de Rho de Spearman es de 0.863.
5. El valor de significancia explica que existe una relación altamente significativa entre la dimensión continuidad y el desempeño de los colaboradores de la empresa. Esta relación es positiva y de nivel muy fuerte, pues el valor de Rho de Spearman es de 0.828.
6. El valor de significancia explica que existe una relación altamente significativa entre la dimensión normatividad y el desempeño de los colaboradores de la empresa. Esta relación es positiva y de nivel muy fuerte, pues el valor de Rho de Spearman es de 0.893.

VII. RECOMENDACIONES

Dado la importancia del tema de investigación de relacionar las variables compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo en el 2021, se recomienda lo siguiente:

- A la unidad de Recursos Humanos fortalecer las capacidades y las destrezas de los trabajadores, mediante jornadas diversas para que de esta manera propiciar un compromiso más intenso con la empresa de servicios médicos.

- Extender el estudio de las variables de investigación y relacionarlas con otras variables de estudio como: estrategias de motivación, talento humano, clima laboral para que de esta manera ir desarrollando nuevas estrategias, facilitando al colaborador ser más competente y eficiente.

- A la Gerencia General, que diseñe políticas, estrategias e implementar acciones de motivación a sus colaboradores, que conlleven a consolidar valores para incrementar el sentimiento de pertenencia del recurso humano en los colaboradores de la empresa de servicios médicos.

REFERENCIAS

- Alvarado, G. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con work engagement en instituciones públicas*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://1library.co/document/yd2x86gq-compromiso-organizacional-relacion-work-engagement-instituciones-publicas.html>
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* Limusa.
- Arias Galicia, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista de Contaduría y Administración* 200: 5-12. https://www.researchgate.net/publication/26612602_El_compromiso_personal_hacia_la_organizacion_y_la_intencion_de_permanencia_algunos_factores_para_su_incremento
- Arias, H. (2020). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad privada, Trujillo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43145>
- Becker, H.S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66: 32-40. <https://doi.org/10.1086/222820>
- Castro, S. (2010). *Psicología Positiva*. Editorial Pirámides.
- Chávez, M. (2020). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmédica, Trujillo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45742>
- Chiang, M; Núñez, A.; Martín, M. y Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama socioeconómico*, 28(40): 90-100.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. (1° ed.) Mc Graw Hill.
- Córdoba, C. (2005). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. [Tesis de maestría, Universidad Católica

Andrés

Bello].

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>.

Davis, K. y Newstrom, J. W. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill.

Davis, K. y Newstrom, J. W. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11° ed.). Editorial Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A.

De Frutos, B., Ruiz, M. & San Martín, R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización. *Psicológica*, 19: 345-366.

Dipp, A.; Tena, A. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 19: 119-130.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294739>

Dubrin Andrew (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. (2° ed.). Thomson Editores. S.A.

Enciso, E. (2020). *Mediación del clima entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional*. [Tesis de doctorado, Universidad de Almería].
<http://repositorio.ual.es/handle/10835/10888>

Fernández Salinero, S. (2019). *Identificación organizacional y discriminación percibida en el ámbito laboral*. [Tesis de doctorado, Universidad UNED].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=254582>

García, I.A. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14196>

Gibson James, Ivancevich John, Donnelly James y Konopaske Robert. (2007). *Organizaciones. Comportamiento, Estructura y Procesos*. (12° ed.). Editorial Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A.

Gómez, G. (2006). *Planeación y organización de empresas*. Mc Graw Hill.

Gonzales, L. (2001). *Evaluación del desempeño laboral*. Universidad del Atlántico.

- Gutiérrez, M. (2019). *Compromiso organizacional y compromiso con el trabajo en instituciones de gestión pública*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://1library.co/title/compromiso-organizacional-y-compromiso-con-el-trabajo-en-instituciones-de-gestion-publica>.
- Hailemichael, G., Woldie, M y Tsega, G (2016). Organizational commitment of health professionals and associated factors in government health facilities of Gurage zone, South Ethiopia. *Clinical Medicine Research*. 5, 82-90. doi: 10.11648/j.cmr.20160505.11. Recuperado de: <http://article.sciencepublishinggroup.com/pdf/10.11648.j.cmr.20160505.11.pdf>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. M. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. In C. L. M. Keyes & J. Haidt (Eds.). *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived*, 205–224. <https://doi.org/10.1037/10594-009>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12° ed.). Cengage Learning Editores.
- Hinojosa, C. (2010). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*. [Tesis doctoral, Universidad de Playa Ancha]. <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT%2710/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>
- Ivancevich, J. M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9° ed.). McGraw Hill.
- Mathieu, J.E. and Zajac, D. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2). DOI:10.1037//0033-2909.108.2.171
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991): A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1): 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales (estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de*

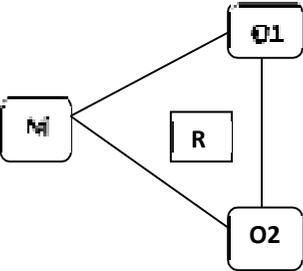
- Quetzaltenango*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].
iblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf.
- Mejía, D. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del I.S.T.P. ESSUMIN, Trujillo 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17562>
- Mondy, R. Wayne y Noe, Robert M. (1997). *Administración de recursos humanos*. (6° ed.). Prentice-Hall.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., y Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2): 224-247. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0001879179900721>
- Nash, M. (1989). *Como Incrementar la Productividad del Recurso Humano*. Editorial Norma.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall.
- Pons V. F y Ramos L. J. (2010). Antecedentes del compromiso organizacional: Relaciones con la estabilidad laboral, la autonomía en el puesto y las prácticas de recursos humanos. *Estudios Financieros: Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 323: 239-256. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3133137>
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral de la personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3(9): 33-51.
- Rivera, E. A., Castillo, J. T., y Guerra, M. L. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en Barranquilla- Colombia. *Revista Espacios*. 39(11):13. Recuperado de <https://bit.ly/3jAjHLO>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10° ed.). Pearson Educación.
- Sáenz, P. (2021). *Compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58083>

- Salas, A. (2020). *La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional*. [Tesis de doctorado, Universidad de Yacambú]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=283828>
- Saltar, A. y Jan, F. (2015). The study of organization commitment and job satisfaction among hospital nurses. A survey of district hospitals of Dera Ismail Khan. *Global Journal of Management and Bussiness Research*. 15(1), 16-28. https://globaljournals.org/GJMBR_Volume15/3-The-Study-of-Organization-Commitment.pdf
- Salvador (2020). *Compromiso organizacional y riesgos psicosociales del sector marítimo portuario ecuatoriano*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11857>
- Soberanes, L. y De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9): 180-194. <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/1663/>
- Sosa, E. (2020). *Compromiso organizacional y desempeño laboral frente a la exposición del Coronavirus (SARS-COV-2) en un hospital público Lima-2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58099>
- Zamora, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41(3): 445-460.

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo en el 2021

PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021? ¿Cuál es la relación entre la dimensión afectividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021? ¿Cuál es la relación entre la dimensión continuidad</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.</p> <p>Hipótesis Nula: No existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe un nivel significativo del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021 Existe un nivel significativo del desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021. Identificar el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021. Determinar la relación entre la dimensión afectividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.</p>	<p>Variable independiente: Compromiso organizacional</p> <p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p>	<p>Compromiso Afectivo</p> <p>Compromiso Continuo</p> <p>Compromiso Normativo</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Efectividad</p>	<p>Tipo de investigación Descriptivo, transversal - correlacional,</p>  <p>M: Colaboradores de la empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo O1: Observación de la variable independiente: El Compromiso Organizacional en la empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo. O2: Observación de la variable dependiente:</p>

<p>del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021? ¿Cuál es la relación entre la dimensión normatividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021?</p>	<p>médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021 Existe relación directa significativa entre la dimensión afectividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021. Existe relación directa significativa entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021. Existe relación directa significativa entre la dimensión normatividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021. Determinar la relación entre la dimensión normatividad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.</p>			<p>El Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo. R : Relación de las variables</p> <p>Población y muestra</p> <p>Compuesta por 28 colaboradores de la empresa de servicios médicos.</p> <p>Técnica e instrumento</p> <p>Como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p> <p>Método de análisis de datos Para analizar el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la empresa de servicios médicos, se</p>
---	---	---	--	--	---

					<p>utilizará técnicas estadísticas univariantes.</p> <p>Para el análisis del Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa de servicios médicos, se efectuará una revisión de las evaluaciones de desempeño que se aplicará a cada uno de los colaboradores, para luego proceder a elaborar tablas estadísticas univariantes con frecuencias absolutas y relativas, tanto para la variable de interés: Desempeño Laboral y sus tres dimensiones propuestas: Eficacia, Eficiencia y Efectividad</p> <p>El coeficiente r de Pearson, será el indicador que nos permitirá definir el grado de asociación de las variables en investigación, para esto se evaluarán los puntajes obtenidos por los dos instrumentos y por cada colaborador</p>
--	--	--	--	--	---

Anexo 02: INSTRUMENTOS

Anexo 02 – A1: MI EXPERIENCIA EN EMPRESA DE SERVICIOS DE SALUD (1/2)

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia cotidiana en la empresa de servicios médicos. De acuerdo a su experiencia personal, por favor exprese su nivel de acuerdo con cada enunciado. Agradecemos su gentil participación.

En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	En total de acuerdo.
1	2	3	4	5

Enunciado	TD	D	N	A	TA
	1	2	3	4	5
1. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
6. Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.					
7. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
9. Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
10. Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
11. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
12. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
14. La empresa donde trabajo merece mi lealtad.					
15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.					
16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					
18. Creo que le debo mucho a esta empresa					

Agradecemos su gentil participación.

Anexo 02 – A2: ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Instrumento 1.

Resultado de Alfa de Cronbach, considerando 18 ítems.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	18

Los resultados nos indican que no es necesario excluir ítems, dado a que el coeficiente nos indica que existe una consistencia interna a nivel BUENO en el instrumento evaluado.

Resultado de Alfa de Cronbach, agrupando ítems por dimensiones: afectivo, continuidad, normativo.

Dimensión: **Afectivo**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	7

Los resultados nos indican que no es necesario excluir ítems, dado a que el coeficiente alfa de Cronbach nos indica que existe una consistencia interna a nivel BUENO en la dimensión evaluada.

Dimensión: **Continuidad**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,734	5

Los resultados nos indican que no es necesario excluir ítems, dado a que el coeficiente alfa de Cronbach nos indica que existe una consistencia interna ACEPTABLE en la dimensión evaluada.

Dimensión: **Normativo**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	6

Los resultados nos indican que no es necesario excluir ítems, dado a que el coeficiente alfa de Cronbach nos indica que existe una consistencia interna ACEPTABLE en la dimensión evaluada.

Anexo 02 – A3: ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (COMPROMISO ORGANIZACIONAL)

I. DATOS INFORMATIVOS

Investigador:	Bach. Liliana Raquel Rugel Rivera
Título de Investigación:	Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo - 2021
Grado/Título:	Para optar el grado de Maestra en Administración de Negocios
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Coefficiente de confiabilidad usado:	Alfa de Cronbach
Fecha de aplicación:	Julio de 2021
Muestra aplicada:	28 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

Índice de confiabilidad alcanzado: 0,89

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	18

III. DESCRIPCIÓN

Según el análisis de fiabilidad, Alfa de Cronbach, y siguiendo el criterio de George y Mallery (2003, p. 231), el coeficiente alfa: 0,89 nos indica que la consistencia interna del instrumento es **BUENO**. No se realizó mejora y/o eliminación de ítems dado a que en el análisis por dimensiones se encontró una **ACEPTABLE** consistencia interna. Cabe señalar que el instrumento en cuestión presenta validez externa o de contenido, por Meyer y Allen (1997) por lo cual se considera no necesario la validación de juicio de expertos.



Ing. Segundo Eloy Soto Abanto
CIP. 96754

Anexo 02 – B1: MI EXPERIENCIA EN EMPRESA DE SERVICIOS DE SALUD (2/2)

A continuación, tiene 17 ítems que debe responder con un aspa (X) en el casillero que corresponda de acuerdo a su situación actual dentro del ámbito de trabajo.

Expresar su nivel de acuerdo con cada enunciado haciendo uso de la siguiente escala.

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

Eficacia	N	CN	A	CS	S
a. Culmino todas las tareas/actividades que se me asignan					
b. Los resultados finales de mis tareas/actividades presentan errores.					
c. Cumplo con las órdenes de mi jefe inmediato					
d. Culmino las tareas/actividades dentro de los plazos establecidos					
e. Mis actividades/trabajo son de calidad					
Eficiencia					
f. Llego puntualmente al trabajo					
g. Apenas llego a mi área de trabajo empiezo a realizar mis actividades					
h. Trabajo sin interrupciones durante mi jornada laboral					
i. Dejo actividades pendientes al finalizar mi jornada laboral					
j. Culmino con mis tareas/actividades de forma correcta y antes del tiempo establecido.					
k. Siento que debería tener más tiempo para realizar mis tareas/actividades					
l. Desperdicio recursos (tonner, papel, luz, agua, u otros) de forma involuntaria.					
Efectividad					
m. Conozco el plan estratégico de mi área o institución					
n. Reconozco que las tareas/actividades que realizo están acorde al plan estratégico de la institución					
o. Las tarea/actividades que concluyo permiten al área a alcanzar los objetivos y/o metas trazadas					
p. Propongo realizar actividades a mi jefe inmediato, pues sé que se deben realizar sí o sí.					
q. Se cuáles son mis funciones y responsabilidades en la institución					

Agradecemos su gentil participación.

Anexo 02 – B2: ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Instrumento 2.

Resultado de Alfa de Cronbach, considerando 17 ítems.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	17

Los resultados nos indican que no es necesario excluir ítems, dado a que el coeficiente Alfa de Cronbach nos indica que existe una consistencia interna a nivel BUENO en el instrumento evaluado.

Resultado de Alfa de Cronbach, agrupando ítems por dimensiones: Eficacia, Eficiencia y Efectividad

Dimensión: **Eficacia**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,749	5

Los resultados nos indican que no es necesario excluir ítems, dado a que el coeficiente alfa de Cronbach nos indica que existe una consistencia interna a nivel ACEPTABLE en la dimensión evaluada.

Dimensión: **Eficiencia**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	7

Los resultados nos indican que no es necesario excluir ítems, dado a que el coeficiente alfa de Cronbach nos indica que existe una consistencia interna a nivel ACEPTABLE en la dimensión evaluada.

Dimensión: **Efectividad**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,710	5

Los resultados nos indican que no es necesario excluir ítems, dado a que el coeficiente alfa de Cronbach nos indica que existe una consistencia interna a nivel ACEPTABLE en la dimensión evaluada.

Anexo 02 – B3: ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (DESEMPEÑO LABORAL)

I. DATOS INFORMATIVOS

Investigador:	Bach. Liliana Raquel Rugel Rivera
Título de Investigación:	Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa de servicios médicos de la Ciudad de Trujillo - 2021
Grado/Título:	Para optar el grado de Maestra en Administración de Negocios
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Coefficiente de confiabilidad usado:	Alfa de Cronbach
Fecha de aplicación:	Julio de 2021
Muestra aplicada:	28 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

Índice de confiabilidad alcanzado: 0,804

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	17

III. DESCRIPCIÓN

Según el análisis de fiabilidad, Alfa de Cronbach, y siguiendo el criterio de George y Mallery (2003,

p. 231), el coeficiente alfa: 0,804 nos indica que la consistencia interna del instrumento es **BUENO**. No se realizó mejora y/o eliminación de ítems dado a que en el análisis por dimensiones se encontró una **ACEPTABLE** consistencia interna. Se recomienda realizar evaluación de validez externa o de contenido al instrumento.



Ing. Segundo Eddy Soto Abando
CIP. 96754

Anexo 03: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, he hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de analizar **Cuál es la relación entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de servicios médicos de la ciudad de Trujillo en el 2021.** Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a. **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado en la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b. **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c. **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetos a lograr.
- d. **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e. **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A=1 Bueno (se acepta el ítem)

B=0 Deficiente (se rechaza el ítem)

¡ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS CON USTED!

	අනුපාතික, මෙහෙයුම් මත අනුපාතික මට්ටමින් ප්‍රතික්ෂේපණය කළ හැකි අනුපාතික.												
2.	එක් වරක් සමස්තව ප්‍රමාණය වෙනස් කළ හැකි අනුපාතිකයක් පවතින බවට සහතිකයක් ලබා දීමට සූදානම් වීම.	2	1	3	4	5							
3.	අනුපාතිකයන් සමස්තව ප්‍රමාණය වෙනස් කළ හැකි අනුපාතිකයක් පවතින බවට සහතිකයක් ලබා දීමට සූදානම් වීම.	3	2	4	5	6							
4.	අනුපාතිකයන් සමස්තව ප්‍රමාණය වෙනස් කළ හැකි අනුපාතිකයක් පවතින බවට සහතිකයක් ලබා දීමට සූදානම් වීම.	4	3	5	6	7							
5.	අනුපාතිකයන් සමස්තව ප්‍රමාණය වෙනස් කළ හැකි අනුපාතිකයක් පවතින බවට සහතිකයක් ලබා දීමට සූදානම් වීම.	5	4	6	7	8							

විද්‍යාලයේ පවතින අනුපාතිකයන්

6.	අනුපාතිකයන් සමස්තව ප්‍රමාණය වෙනස් කළ හැකි අනුපාතිකයක් පවතින බවට සහතිකයක් ලබා දීමට සූදානම් වීම.	6	5	7	8	9							
7.	අනුපාතිකයන් සමස්තව ප්‍රමාණය වෙනස් කළ හැකි අනුපාතිකයක් පවතින බවට සහතිකයක් ලබා දීමට සූදානම් වීම.	7	6	8	9	10							
8.	අනුපාතිකයන් සමස්තව ප්‍රමාණය වෙනස් කළ හැකි අනුපාතිකයක් පවතින බවට සහතිකයක් ලබා දීමට සූදානම් වීම.	8	7	9	10	11							
9.	අනුපාතිකයන් සමස්තව ප්‍රමාණය වෙනස් කළ හැකි අනුපාතිකයක් පවතින බවට සහතිකයක් ලබා දීමට සූදානම් වීම.	9	8	10	11	12							
10.	අනුපාතිකයන් සමස්තව ප්‍රමාණය වෙනස් කළ හැකි අනුපාතිකයක් පවතින බවට සහතිකයක් ලබා දීමට සූදානම් වීම.	10	9	11	12	13							
11.	අනුපාතිකයන් සමස්තව ප්‍රමාණය වෙනස් කළ හැකි අනුපාතිකයක් පවතින බවට සහතිකයක් ලබා දීමට සූදානම් වීම.	11	10	12	13	14							

REKAM JEJAK PENYAKIT PASIEN								
NO. RM	NAMA PASIEN	REKAM JEJAK PENYAKIT PASIEN					REKAM JEJAK PENYAKIT PASIEN	
		RIWAYAT PENYAKIT	ANAMNESIS	PEMERIKSAAN FISIK	PEMERIKSAAN PENUNJANG	DIAGNOSA		
		1	2	3	4	5		
1	Demam, batuk, dan sesak napas selama 3 hari.	1	2	3	4	5		
2	Demam, batuk, dan sesak napas selama 3 hari.	1	2	3	4	5		
3	Demam, batuk, dan sesak napas selama 3 hari.	1	2	3	4	5		
4	Demam, batuk, dan sesak napas selama 3 hari.	1	2	3	4	5		
5	Demam, batuk, dan sesak napas selama 3 hari.	1	2	3	4	5		
6	Demam, batuk, dan sesak napas selama 3 hari.	1	2	3	4	5		
7	Demam, batuk, dan sesak napas selama 3 hari.	1	2	3	4	5		
8	Demam, batuk, dan sesak napas selama 3 hari.	1	2	3	4	5		
9	Demam, batuk, dan sesak napas selama 3 hari.	1	2	3	4	5		
10	Demam, batuk, dan sesak napas selama 3 hari.	1	2	3	4	5		

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos	Segundo Eloy Soto Abanto	DNI N°	42260515
Nombre del instrumento	VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
Dirección domiciliaria	Psje. Jamaica 152 Urb. El Recreo	Teléfono domicilio:	
Título profesional / especialidad	Ingeniería Estadística	Teléfono celular:	968361601
Grado académico	Doctor en Administración		
Mención	Gerencia de Operaciones		
FIRMA		Lugar y fecha:	Trujillo 02, de julio 2021

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos	Segundo Eloy Soto Abanto	DNI N°	42260515
Nombre del instrumento	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		
Dirección domiciliaria	Psje. Jamaica 152 Urb. El Recreo	Teléfono domicilio:	
Título profesional / especialidad	Ingeniería Estadística	Teléfono celular:	968361601
Grado académico	Doctor en Administración		
Mención	Gerencia de Operaciones		
FIRMA		Lugar y fecha:	Trujillo 02, de julio 2021

	el estudio y producción de guirre de papel.								
14-	Como resultado de una prueba exploratoria de mercado lento trabajo igual, como para confirmar la posibilidad de desarrollo económico.	1	1	1	1	1			
15-	Como resultado de una prueba exploratoria de mercado lento trabajo igual, como para confirmar la posibilidad de desarrollo económico.	1	1	1	1	1			
16-	Como resultado de una prueba exploratoria de mercado lento trabajo igual, como para confirmar la posibilidad de desarrollo económico.	1	1	1	1	1			
17-	Como resultado de una prueba exploratoria de mercado lento trabajo igual, como para confirmar la posibilidad de desarrollo económico.	1	1	1	1	1			
ANEXO 1: PLAN DE MARKETING									
18-	Como resultado de una prueba exploratoria de mercado lento trabajo igual, como para confirmar la posibilidad de desarrollo económico.	1	1	1	1	1			
19-	Como resultado de una prueba exploratoria de mercado lento trabajo igual, como para confirmar la posibilidad de desarrollo económico.	1	1	1	1	1			
20-	Como resultado de una prueba exploratoria de mercado lento trabajo igual, como para confirmar la posibilidad de desarrollo económico.	1	1	1	1	1			
21-	Como resultado de una prueba exploratoria de mercado lento trabajo igual, como para confirmar la posibilidad de desarrollo económico.	1	1	1	1	1			
22-	Como resultado de una prueba exploratoria de mercado lento trabajo igual, como para confirmar la posibilidad de desarrollo económico.	1	1	1	1	1			
23-	Como resultado de una prueba exploratoria de mercado lento trabajo igual, como para confirmar la posibilidad de desarrollo económico.	1	1	1	1	1			
24-	Como resultado de una prueba exploratoria de mercado lento trabajo igual, como para confirmar la posibilidad de desarrollo económico.	1	1	1	1	1			

Kategori		Sub-kategori					Jumlah
Sub-kategori	Detail	1	2	3	4	5	
1	Detail 1	1	1	1	1	1	
2	Detail 2	1	1	1	1	1	
3	Detail 3	1	1	1	1	1	
4	Detail 4	1	1	1	1	1	
5	Detail 5	1	1	1	1	1	
6	Detail 6	1	1	1	1	1	
7	Detail 7	1	1	1	1	1	
8	Detail 8	1	1	1	1	1	
9	Detail 9	1	1	1	1	1	
10	Detail 10	1	1	1	1	1	
11	Detail 11	1	1	1	1	1	
12	Detail 12	1	1	1	1	1	
13	Detail 13	1	1	1	1	1	
14	Detail 14	1	1	1	1	1	
15	Detail 15	1	1	1	1	1	
16	Detail 16	1	1	1	1	1	
17	Detail 17	1	1	1	1	1	
18	Detail 18	1	1	1	1	1	
19	Detail 19	1	1	1	1	1	
20	Detail 20	1	1	1	1	1	
21	Detail 21	1	1	1	1	1	
22	Detail 22	1	1	1	1	1	
23	Detail 23	1	1	1	1	1	
24	Detail 24	1	1	1	1	1	
25	Detail 25	1	1	1	1	1	
26	Detail 26	1	1	1	1	1	
27	Detail 27	1	1	1	1	1	
28	Detail 28	1	1	1	1	1	
29	Detail 29	1	1	1	1	1	
30	Detail 30	1	1	1	1	1	
31	Detail 31	1	1	1	1	1	
32	Detail 32	1	1	1	1	1	
33	Detail 33	1	1	1	1	1	
34	Detail 34	1	1	1	1	1	
35	Detail 35	1	1	1	1	1	
36	Detail 36	1	1	1	1	1	
37	Detail 37	1	1	1	1	1	
38	Detail 38	1	1	1	1	1	
39	Detail 39	1	1	1	1	1	
40	Detail 40	1	1	1	1	1	
41	Detail 41	1	1	1	1	1	
42	Detail 42	1	1	1	1	1	
43	Detail 43	1	1	1	1	1	
44	Detail 44	1	1	1	1	1	
45	Detail 45	1	1	1	1	1	
46	Detail 46	1	1	1	1	1	
47	Detail 47	1	1	1	1	1	
48	Detail 48	1	1	1	1	1	
49	Detail 49	1	1	1	1	1	
50	Detail 50	1	1	1	1	1	

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos	William Armando Reyes Alva	DNI N°	18093716
Nombre del instrumento	VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
Dirección domiciliaria	Leonardo Da Vinci 434 Urb. Santo Dominguito	Teléfono domicilio:	298265
Título profesional / especialidad	Contador Público	Teléfono celular:	981895950
Grado académico	Doctor		
Mención	En Administración		
FIRMA		Lugar y fecha:	Trujillo 04, de julio 2021

DATOS DEL EXPERTO

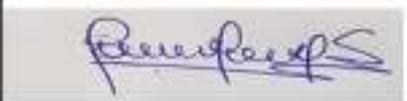
Nombres y apellidos	William Armando Reyes Alva	DNI N°	18093716
Nombre del instrumento	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		
Dirección domiciliaria	Leonardo Da Vinci 434 Urb. Santo Dominguito	Teléfono domicilio:	298265
Título profesional / especialidad	Contador Público	Teléfono celular:	981895950
Grado académico	Doctor		
Mención	En Administración		
FIRMA		Lugar y fecha:	Trujillo 04, de julio 2021

	of possible presentations and stages of it.											
20-	Give one example of any category of disease and state its aetiology, signs and symptoms. Is it infectious? Justify your answer.	1	1	1	1	1	1	1	1			
21-	List the two reactions of the body to a pathogen and state the role of each in the response. Which reaction is more important in the response to a pathogen? Justify your answer.	1	1	1	1	1	1	1	1			
22-	Describe the role of antibodies in the response to a pathogen. State the type of response in which they are involved.	1	1	1	1	1	1	1	1			
23-	Describe the role of antibodies in the response to a pathogen. State the type of response in which they are involved.	1	1	1	1	1	1	1	1			
24-	Describe the role of antibodies in the response to a pathogen. State the type of response in which they are involved.	1	1	1	1	1	1	1	1			
25-	Describe the role of antibodies in the response to a pathogen. State the type of response in which they are involved.	1	1	1	1	1	1	1	1			
26-	Describe the role of antibodies in the response to a pathogen. State the type of response in which they are involved.	1	1	1	1	1	1	1	1			
27-	Describe the role of antibodies in the response to a pathogen. State the type of response in which they are involved.	1	1	1	1	1	1	1	1			
28-	Describe the role of antibodies in the response to a pathogen. State the type of response in which they are involved.	1	1	1	1	1	1	1	1			
29-	Describe the role of antibodies in the response to a pathogen. State the type of response in which they are involved.	1	1	1	1	1	1	1	1			
30-	Describe the role of antibodies in the response to a pathogen. State the type of response in which they are involved.	1	1	1	1	1	1	1	1			

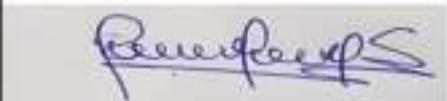
Klasifikasi dan Deskripsi Pekerjaan							Kategori Pekerjaan
Kode	Uraian Pekerjaan	1	2	3	4	5	
101	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
102	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
103	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
104	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
105	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
106	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
107	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
108	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
109	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
110	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
111	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
112	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
113	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
114	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
115	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
116	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
117	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
118	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
119	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	
120	Pekerjaan persiapan dan pelaksanaan pekerjaan konstruksi	1	1	1	1	1	

Kategori Pekerjaan Berdasarkan Jenis									
100	Pekerjaan di pabrik atau bengkel dan di perusahaan lainnya.	1		1	1	1	1		
200	Pekerjaan sebagai ahli teknik, inspektur, insinyur dan lainnya yang memerlukan keahlian khusus.	1		1	1	1	1		
300	Lulusan perguruan tinggi atau sarjana yang memerlukan keahlian khusus dan keahlian lain.	1		1	1	1	1		
400	Pekerjaan sebagai manajemen, perantara, dan lainnya yang memerlukan keahlian khusus.	1		1	1	1	1		
500	Pekerjaan sebagai manajemen dan lain-lain yang memerlukan keahlian khusus.	1		1	1	1	1		

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos	Raquel Yolanda Salazar Quiñones	DNI N°	18114172
Nombre del instrumento	VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
Dirección domiciliaria	Jr. Ayacucho 513 of. 307 Trujillo	Teléfono domicilio:	217333
Título profesional / especialidad	Contador Público	Teléfono celular:	973300500
Grado académico	Maestra		
Mención	En Gestión Publica		
FIRMA		Lugar y fecha:	Trujillo 07, de julio 2021

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos	Raquel Yolanda Salazar Quiñones	DNI N°	18114172
Nombre del instrumento	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		
Dirección domiciliaria	Jr. Ayacucho 513 of. 307 Trujillo	Teléfono domicilio:	217333
Título profesional / especialidad	Contador Público	Teléfono celular:	973300500
Grado académico	Maestra		
Mención	En Gestión Publica		
FIRMA		Lugar y fecha:	Trujillo 07, de julio 2021

Anexo 04: ANÁLISIS COMPLEMENTARIO DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Tabla 8

Ítems de la dimensión afectivo de la variable compromiso organizacional

Item	TD	%	D	%	N	%	A	%	TA	%	Total
1. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	3	11 %	8	29 %	12	43 %	5	18 %	0	0 %	28
2. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	3	11 %	10	36 %	10	36 %	4	14 %	1	4 %	28
3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	6	21 %	8	29 %	7	25 %	7	25 %	0	0 %	28
4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	5	18 %	7	25 %	9	32 %	7	25 %	0	0 %	28
5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.	4	14 %	7	25 %	8	29 %	7	25 %	2	7 %	28
6. Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	3	11 %	7	25 %	14	50 %	2	7%	2	7 %	28

Tabla 9

Ítems de la dimensión continuidad de la variable compromiso organizacional

Item	TD	%	D	%	N	%	A	%	TA	%	Total
7. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	7	25 %	5	18 %	7	25 %	8	29 %	1	4%	28
8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	7	25 %	7	25 %	6	21 %	4	14 %	4	14 %	28
9. Ahora mismo no abandonararía mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	4	14 %	8	29 %	8	29 %	4	14 %	4	14 %	28
10. Me siento como parte de una familia en esta empresa.	5	18 %	5	18 %	7	25 %	6	21 %	5	18 %	28
11. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	4	14 %	10	36 %	5	18 %	8	29 %	1	4%	28
12. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	3	11 %	10	36 %	8	29 %	6	21 %	1	4%	28

Tabla 10*Ítems de la dimensión normativo de la variable compromiso organizacional*

Item	TD	%	D	%	N	%	A	%	TA	%	Total
13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	5	18%	8	29%	9	32%	5	18%	1	4%	28
14. La empresa donde trabajo merece mi lealtad.	3	11%	7	25%	8	29%	7	25%	3	11%	28
15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.	5	18%	7	25%	8	29%	7	25%	1	4%	28
16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	3	11%	8	29%	10	36%	6	21%	1	4%	28
17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	5	18%	7	25%	11	39%	3	11%	2	7%	28
18. Creo que le debo mucho a esta empresa	6	21%	6	21%	11	39%	5	18%	0	0%	28

Tabla 11*Ítems de la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral*

Item	TD	%	D	%	N	%	A	%	TA	%	Total
1. Culmino todas las tareas/actividades que se me asignan	6	21%	9	32%	8	29%	2	7%	3	11%	28
2. Los resultados finales de mis tareas/actividades presentan errores.	1	4%	10	36%	13	46%	3	11%	1	4%	28
3. Cumplo con las órdenes de mi jefe inmediato	8	29%	6	21%	4	14%	8	29%	2	7%	28
4. Culmino las tareas/actividades dentro de los plazos establecidos	12	43%	1	4%	7	25%	6	21%	2	7%	28
5. Mis actividades/trabajo son de calidad	11	39%	4	14%	6	21%	6	21%	1	4%	28

Tabla 12*Ítems de la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral*

Item	TD	%	D	%	N	%	A	%	TA	%	Total
6. Llego puntualmente al trabajo	5	18%	7	25%	7	25%	7	25%	2	7%	28
7. Apenas llego a mi área de trabajo empiezo a realizar mis actividades	5	18%	10	36%	5	18%	6	21%	2	7%	28
8. Trabajo sin interrupciones durante mi jornada laboral	8	29%	7	25%	4	14%	9	32%	0	0%	28
9. Dejo actividades pendientes al finalizar mi jornada laboral	9	32%	2	7%	11	39%	5	18%	1	4%	28
10. Culmino con mis tareas/actividades de forma correcta y antes del tiempo establecido.	10	36%	4	14%	8	29%	5	18%	1	4%	28
11. Siento que debería tener más tiempo para realizar mis tareas/actividades	4	14%	1	4%	16	57%	5	18%	2	7%	28
12. Desperdicio recursos (tonner, papel, luz, agua, u otros) de forma involuntaria.	11	39%	5	18%	7	25%	3	11%	2	7%	28

Tabla 13*Ítems de la dimensión efectividad de la variable desempeño laboral*

Item	TD	%	D	%	N	%	A	%	TA	%	Total
13. Conozco el plan estratégico de mi área o institución	3	11%	9	32%	11	39%	4	14%	1	4%	28
14. Reconozco que las tareas/actividades que realizo están acorde al plan estratégico de la institución	4	14%	7	25%	12	43%	5	18%	0	0%	28
15. Las tarea/actividades que concluyo permiten al área a alcanzar los objetivos y/o metas trazadas	4	14%	8	29%	9	32%	6	21%	1	4%	28
16. Propongo realizar actividades a mi jefe inmediato, pues sé que se deben realizar sí o sí.	3	11%	7	25%	11	39%	7	25%	0	0%	28
17. Se cuáles son mis funciones y responsabilidades en la institución	14	50%	2	7%	7	25%	5	18%	0	0%	28

Anexo 05: BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES

Compromiso organizacional

Nro	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18
1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2
2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	4	3	3
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
4	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
7	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
8	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1
9	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
10	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
11	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1
14	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2
15	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2
16	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2
17	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	3	4
18	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
19	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
21	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1
22	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
23	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
24	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1
25	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
26	2	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3
27	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
28	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3

Desempeño laboral

Nro	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17
1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	1
2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
6	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
7	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	3	2	2	2	1
9	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1
10	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
11	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
13	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1
14	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1
15	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
16	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	2	3	1
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	1	3	1
19	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	1
20	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3
21	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	2	1
22	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
23	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1
24	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	3	2	3	1
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
26	2	2	1	1	3	1	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2
27	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	3	2	2	2	1
28	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3

Anexo 06: GALERIA FOTOGRAFICA



La Investigadora aplicando sus instrumentos al personal de la empresa de servicios médicos

