



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Asertividad y compromiso organizacional del personal  
de salud del Centro de Salud Materno Infantil  
Magdalena-Lima, 2017**

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

**AUTORA:**

Br. Carmen Victoria Sánchez Torres

**ASESOR:**

Dr. Helfer Joel Molina Quiñones

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ- 2018**

## **Páginas del Jurado**

---

Dr. Rodolfo Talledo Reyes  
Presidente

---

Dra. Juana Yris Díaz Mujica  
Secretario

---

Dr. Helfer Joel Molina Quiñones  
Vocal

**Dedicatoria**

A Dios, el creador de todo.

A mis padres que consideran que la mejor herencia es la educación.

A Ricardo, mi esposo y compañero.

A mis hijos Juan Diego y Victoria, quienes son la extensión de mi vida y me motivan a seguir alcanzando mis metas.

**Agradecimiento**

A cada uno de los docentes que me transmitieron el deleite de seguir investigando y ver cumplido lo que un día fue un sueño.

A todos mis compañeros del centro de salud y las nuevas amistades que conocí durante el desarrollo de la maestría.

## Declaración de autenticidad

Yo, Carmen Victoria Sánchez Torres, identificada con DNI N° 10178472, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, declaro que el trabajo académico titulada “Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017”. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N°00011-2016-UCV-VA.Lima, 31 de marzo de 2016, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro bajo juramento que:

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

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

Los Olivos, Mayo 2017

Carmen Victoria Sánchez Torres

DNI N° 10178472

## Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017", con la finalidad de determinar la relación entre la asertividad y el compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

El presente trabajo consta de ocho capítulos estos son: la introducción, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, apéndice, a partir del tercer capítulo se permitirá analizar la relación que existe entre las variables para emitir un diagnóstico sobre los resultados obtenidos y aportar sugerencias en mejora de las relaciones interpersonales para un adecuado ambiente laboral y un compromiso organizacional constante.

Se obtuvo como resultado luego de la aplicación de los instrumentos en los 85 individuos que constituyen la muestra de que existe una relación directa y significativa entre la asertividad y el compromiso organizacional al obtener una alta correlación entre las variables con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.933, con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). Se determinó además una alta correlación entre la autoasertividad y el compromiso organizacional al obtener un coeficiente Rho de Spearman = 0.819, mientras que entre la heteroasertividad y el compromiso organizacional se determinó una correlación moderada con un Rho de Spearman = 0.664.

Esperando señores del Jurado que la investigación cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

	Pág.
Páginas Preliminares	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanista	21
1.3. Justificación	35
1.4. Problema	36
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos	40
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de las variables	43
2.3. Metodología	44
2.4. Tipo de estudio	44
2.5. Diseño	45
2.6. Población	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Método de análisis de datos	49
2.9. Aspectos éticos	51

<b>III. Resultados</b>	
3.1. Análisis descriptivo de las variables	53
3.2. Contratación de hipótesis	59
<b>IV. Discusión</b>	63
<b>V. Conclusiones</b>	66
<b>VI. Recomendaciones</b>	68
<b>VII. Referencias</b>	70
<b>VIII. Anexos</b>	78
Anexo 1 Artículo científico	
Anexo 2 Matriz de consistencia	
Anexo 3 Constancia de haber aplicado el instrumento	
Anexo 4 Formatos de validación	
Anexo 5 Validez de los instrumentos	
Anexo 6 Base de datos	
Anexo 7 Escala de autoinforme de conducta asertiva y valores en las interacciones sociales ADCA	
Anexo 8 Escala de compromiso organizacional	
Anexo 9 Consentimiento informado	

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Elementos verbales y no verbales de los comportamientos asertivo, no asertivo, agresivo y pasivo.	28
Tabla 2: Operacionalización de la variable asertividad.	43
Tabla 3: Operacionalización de la variable compromiso organizacional.	44
Tabla 4: Personal que labora en el Centro de Salud Materno Infantil.	46
Tabla 5: Autoinforme de conducta asertiva: actitudes y valores en las interacciones sociales.	47
Tabla 6: Escala de compromiso organizacional.	48
Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad de la variable asertividad.	49
Tabla 8: Estadísticos de fiabilidad de la variable compromiso organizacional.	50
Tabla 9: Prueba de Kolmogorov-Smirnov.	50
Tabla 10: Distribución de frecuencias de la asertividad del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017.	53
Tabla 11: Distribución de frecuencias del compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017.	54
Tabla 12: Distribución de frecuencias del compromiso afectivo del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017.	55
Tabla 13: Distribución de frecuencias del compromiso de continuidad del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017.	56
Tabla 14: Distribución de frecuencias del compromiso normativo del personal de salud del centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017.	57
Tabla 15: Distribución de frecuencias de la asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud	58

	Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017.	
Tabla 16:	Distribución de frecuencias de la autoasertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017.	58
Tabla 17:	Distribución de frecuencias de la heteroasertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017.	59
Tabla 18:	Correlación de la asertividad y el compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017.	60
Tabla 19:	Correlación de autoasertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017.	61
Tabla 20:	Correlación de la heteroasertividad y el compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena-Lima, 2017.	62

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 : Diseño de investigación.	46
Figura 2: Resultados de asertividad.	53
Figura 3: Resultados sobre compromiso organizacional.	54
Figura 4: Dimensión de compromiso afectivo por rangos.	55
Figura 5: Dimensión de compromiso de continuidad.	56
Figura 6: Dimensión de compromiso normativo.	57

## Resumen

El estudio de la asertividad y el compromiso organizacional en las relaciones sociales está aplicándose en diferentes ámbitos, uno de ellos es en el entorno laboral del sector salud lo que ha motivado el desarrollo de la presente investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la asertividad y el compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil-Lima, 2017.

El presente estudio se enmarca dentro de una investigación básica de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de corte trasversal y de tipo correlacional. Su aplicación fue realizada en una muestra de 85 personas que laboran en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena. Se ha empleado la técnica de encuesta para la obtención de datos, aplicando la escala de autoinforme de conducta asertiva y valores en las interacciones sociales ADCA-1 de García y Magaz (2011) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997).

Los resultados de la investigación determinaron de que existe una relación directa entre la asertividad y el compromiso organizacional en el personal de salud del Centro Materno Infantil Magdalena obteniéndose un alto coeficiente de correlación Rho de Spearman=0.933, con un  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ). Asimismo se determinó una alta correlación entre la autoasertividad y el compromiso organizacional en el personal de salud con un valor Rho de Spearman = 0.819, y una moderada correlación entre la heteroasertividad y el compromiso organizacional al obtenerse un coeficiente Rho de Spearman = 0.664.

**Palabras Claves:** asertividad, compromiso organizacional, centro de salud materno infantil.

## Abstract

The study of assertiveness and organizational commitment in social relationships is being applied in different fields. One of those is in the work environment in the health sector, which motivated the pursuit of the present research. Thus, this research aims to determine the relationship between the assertiveness and organizational commitment in the healthcare personnel of the Maternal Infant Health Centre Magdalena-Lima in 2017.

This research is framed within a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional and correlational type design. This study has a sample of 85 informants who work in the Maternal Infant Health Centre Magdalena. For data collection, the survey technique was used, being applied the self-report scale of assertive behavior and values in the social interactions ADCA-1 of García and Magaz (2011) and the organizational commitment scale of Meyer and Allen (1997).

The results of the research determined that there is a direct relationship between assertiveness and organizational commitment in the health personnel of the Maternal Infant Health Centre Magdalena, obtaining a high correlation coefficient Spearman  $\rho = 0.933$ , with  $p = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ). Likewise, a high correlation was determined between the self-assertiveness and organizational commitment in the health personnel with a value Spearman  $\rho = 0.819$ , and a moderate correlation was obtained between the hetero-assertiveness and organizational commitment with a value Spearman  $\rho = 0.664$ .

**Key Words:** assertiveness, organizational commitment, health maternal infant centre.