



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Liderazgo situacional y nivel de compromiso institucional.

Vista Alegre - Ayacucho 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión de los Servicios de Salud**

**AUTOR:**

Br. Yaranga Abregú, Modesto Yam

**ASESORA:**

Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PROBLEMÁTICA EN SALUD PÚBLICA**

**PERÚ-2018**

## **Página del Jurado**

.....  
Dr. Edwin HUARANCCA ROJAS  
Presidente

.....  
Dr.  
Secretario

.....  
Mg. Rodríguez Lizana, Maritza  
Vocal

Con la gratitud y el reconocimiento a todo el sacrificio entregado, dedico este esfuerzo intelectual a mis padres, hermanos e hijo, artífices de todos mis logros personales y profesionales.

YAM

## **Agradecimiento**

A la voluntad y desprendimiento profesional del Ing. César Acuña Peralta, por haber permitido que la Universidad César Vallejo implemente los programas de posgrado en Gestión de los Servicios de la Salud en la sede Ayacucho.

Al profesionalismo y la oportunidad brindada por los docentes del posgrado de la Universidad César Vallejo de la mención de Gestión de los Servicios de la Salud en la sede Ayacucho, por haber satisfecho las expectativas profesionales de los participantes.

Con toda la gratitud y reconocimiento a la Mg. Maritza Rodríguez Lizana, por haber dedicado su tiempo, con desprendimiento y vocación profesional, en el proceso de asesoramiento del trabajo de investigación.

A los trabajadores del Centro de Salud de Vista Alegre, por su valiosa colaboración en el proceso de recojo de información.

El autor

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Yaranga Abregú, Modesto Yam, identificada con DNI N° 28296010, estudiante del Programa de Maestría de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Liderazgo situacional y nivel de compromiso institucional. Vista Alegre - Ayacucho 2017.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, enero 2018

.....  
Yaranga Abregú, Modesto Yam  
DNI N° 28296010

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Liderazgo situacional y nivel de compromiso institucional. Vista Alegre - Ayacucho 2017”; con la finalidad de analizar la relación que existe entre el liderazgo situacional y el nivel de compromiso institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## Índice

|   |     |
|---|-----|
| Página del Jurado.....  | ii  |
| Dedicatoria .....   | iii |
| Agradecimiento.....   | iv  |
| Declaratoria de Autenticidad .....  | v   |
| Presentación.....   | vi  |
| Índice.....   | vii |
| RESUMEN.....  | ix  |
| ABSTRACT .....  | x   |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | 11  |
| 1.1. Realidad problemática.....   | 12  |
| 1.2. Trabajos previos.....  | 14  |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema .....   | 16  |
| 1.3.1. Liderazgo situacional.....   | 16  |
| 1.3.2. Compromiso institucional .....   | 21  |
| 1.4. Formulación del problema .....   | 25  |
| 1.5. Justificación del estudio .....  | 25  |
| 1.6. Hipótesis .....  | 27  |
| 1.7. Objetivos .....  | 27  |
| II. MÉTODO.....   | 28  |
| 2.1. Diseño de investigación .....  | 29  |
| 2.2. Variables, operacionalización.....   | 29  |
| 2.2.1. Variables .....  | 29  |
| 2.2.2. Operacionalización .....   | 30  |
| 2.3. Población y muestra.....   | 31  |
| 2.3.1. Población.....   | 31  |
| 2.3.2. Muestra .....  | 31  |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..... | 32  |

|          |                                      |    |
|----------|--------------------------------------|----|
| 2.4.1.   | Técnicas.....                        | 32 |
| 2.4.2.   | Instrumentos .....                   | 32 |
| 2.4.3.   | Validez .....                        | 35 |
| 2.4.4.   | Confiabilidad .....                  | 35 |
| 2.5.     | Métodos de análisis de datos .....   | 35 |
| 2.6.     | Aspectos éticos .....                | 36 |
| III.     | RESULTADOS.....                      | 37 |
| 3.1.     | A nivel descriptivo .....            | 38 |
| 3.2.     | A nivel inferencial .....            | 43 |
| 3.2.1.   | Prueba de hipótesis .....            | 44 |
| 3.2.1.1. | Para la hipótesis general.....       | 44 |
| 3.2.1.2. | Para la hipótesis específica 1 ..... | 46 |
| 3.2.1.3. | Para la hipótesis específica 2.....  | 48 |
| 3.2.1.4. | Para la hipótesis específica 3.....  | 50 |
| IV.      | DISCUSIÓN .....                      | 52 |
| V.       | CONCLUSIONES .....                   | 56 |
| VI.      | RECOMENDACIONES .....                | 58 |
| VII.     | REFERENCIAS.....                     | 60 |
|          | ANEXO A                              |    |

## RESUMEN

El estudio estuvo orientado a demostrar la hipótesis que evidencia que existe relación directa entre el liderazgo situacional y el nivel de compromiso institucional en el Centro de Salud de Vista Alegre en el año 2017. La metodología empleada en el desarrollo del estudio corresponde al diseño descriptivo correlacional mientras que la población y la muestra comprenden 60 unidades de estudio. La técnica que permitió el registro de información fue la encuesta, mientras que el cuestionario fue el instrumento que permitió consignar los datos. La presentación de los resultados demandó la elaboración de tablas y el análisis a nivel descriptivo e inferencial, para lo cual se calcularon estadígrafos de medidas de tendencia central, de dispersión y de asociación. Los resultados registran que el 38,3% de los encuestados opinan que el liderazgo situacional y el nivel de compromiso institucional son regulares, mientras que a nivel de las conclusiones se afirma que, existe relación directa moderada entre liderazgo situacional y compromiso institucional, en razón de que el valor de  $\tau_b=0.528$ , mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$ , se ha decidido asumir la hipótesis alterno y rechazar la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

### **Palabras clave:**

Liderazgo situacional, nivel de compromiso institucional.

## **ABSTRACT**

The study was aimed at demonstrating the hypothesis that there is a direct relationship between situational leadership and the level of institutional commitment in the Vista Alegre Health Center in 2017. The methodology used in the development of the study corresponds to the descriptive correlational design while the population and the sample comprise 60 study units. The technique that allowed the recording of information was the survey, while the questionnaire was the instrument that allowed to consign the data. The presentation of the results demanded the elaboration of tables and the analysis at the descriptive and inferential level, for which statistics of measures of central tendency, dispersion and association were calculated. The results show that 38,3% of the respondents believe that the situational leadership and the level of institutional commitment are regular, while at the level of the conclusions it is affirmed that there is a moderate direct relationship between situational leadership and institutional commitment, because the value of  $\tau_b = 0.528$ , while being  $p\_value = 0.000$ , it has been decided to assume the alternative hypothesis and reject the null hypothesis, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%.

### **Key words:**

Situational leadership, level of institutional commitment

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

El problema identificado radica en la falta de compromiso institucional que muestran los trabajadores del Centro de Salud "Vista Alegre", originado por que las autoridades que tienen a cargo la gestión institucional carecen de liderazgo situacional, la misma que viene perjudicando la calidad de atención de los servicios que presta a la comunidad este establecimiento de salud.

Teniendo en cuenta que el liderazgo situacional es un enfoque que propone la valoración del recurso humano y la organización eficiente y eficaz de todos los procesos administrativos, observamos que, en este establecimiento de salud, se mantiene aún un sistema organizacional que no maximiza los recursos físicos y humanos, lo que genera desmotivación y desinterés de los trabajadores por la labor encomendada, perjudicando considerablemente el logro de los objetivos institucionales.

El compromiso institucional es la predisposición voluntaria y motivadora que poseen los trabajadores para hacer suyo la misión, la visión y los objetivos institucionales, la misma que procura que el trabajo desempeñado sea eficiente y eficaz, hecho que no se observa en el Centro de Salud "Vista Alegre", debido a que no se tiene en cuenta criterios técnicos y pertinentes, tal como lo propone el enfoque del liderazgo situacional.

En el entendido de que el liderazgo situacional se basa en la capacidad que tienen las personas para servir y no mandar, persiste aun en la institución una especie de autoritarismo de tipo vertical, en el que los jefes de línea imponen sus pareceres y criterios, sin tener en cuenta las iniciativas y propuestas del personal a su cargo, lo que genera una falta de identidad con la institución, porque el trabajador percibe que su labor no es valorada, menos reconocida por las autoridades del sector de salud.

El informe de la Defensoría del Pueblo (2015) elaborado en base a las observaciones que realizan los ciudadanos a los servicios que reciben en diferentes instituciones privadas o estatales, sitúan a los establecimientos de

salud, como una entidad que no ha implementado Canals o mecanismos de comunicación y atención efectiva a los usuarios.

A nivel nacional según Bellido (2015) existen serios cuestionamientos a las dependencias de salud respecto a la demora en la atención al público, debido en muchos casos a la organización estructural que tiene estas entidades del estado, es decir la estructura organizacional de estas entidades no responde a las necesidades y demandas del público que hace uso de estos servicios.

Existen según Jiménez (2015) demandas interna y externas que exigen y cuestionan los estilos y formas de organizar y dirigir una institución, las mismas que tienen que ver con criterios de calidad como eficiencia, eficacia y efectividad, por lo que las instancias judiciales aún mantienen una forma de organización institucional ajena a las necesidades del usuario, predominando aun criterios normativos y burocráticos, ajenos a criterios de liderazgo situacional, dirección estratégica, gerencia motivacional, etc.

Si bien es cierto a decir de Alarcón (2015) que las dependencias de salud, a nivel de su organización, responden a criterios normativos, de jurisprudencia y alcances territoriales, éstas no se adecuan a exigencias a nivel de organización estratégica, es decir no se aprovecha y maximiza los recursos con los que cuenta, así como no repara en criterios de competitividad, productividad, calidad de atención al usuario, etc.

Muchos estudios como los realizados por Tanaka (2015) demuestran que la organización administrativa de los establecimientos de salud no se adecua a las necesidades y exigencias que demandan los tiempos actuales, tales como dirección estratégica y liderazgo motivacional, por lo que estas entidades aún se organizan bajo criterios netamente normativos y rígidos de tipo verticalista, donde prima una relación de subordinación entre jefe y empleado, relación que no permite el desarrollo de las capacidades personales y profesionales de los trabajadores, generándose un ambiente de antagonismo y conflictos organizacionales.

Existen estudios realizados por profesionales del derecho que demuestran que la mayoría de los trabajadores de las dependencias de la salud en el Perú no se identifican con la institución que los acoge, según este estudio debido a que no se generan espacios que permitan su desarrollo personal y profesional.

La falta de compromiso con la misión y visión de la institución genera que la atención al público usuario no reúna los criterios de calidad, perjudicando la imagen institucional de todo el sistema de salud.

## **1.2. Trabajos previos**

Los antecedentes de estudio consideran el acopio de trabajos de investigación relacionado con las variables de estudio, las mismas que han sido registradas de la siguiente manera:

A nivel internacional:

Se cuenta con el estudio realizado por Sánchez (2014) quien desarrolló un estudio investigativo titulado: Influencia del liderazgo situacional en el compromiso institucional en trabajadores del Hospital Regional de Chiapas, México. Estudio correlacional que consideró a 60 trabajadores administrativos de la referida instancia de salud. El instrumento utilizado para medir las variables fue el cuestionario y las conclusiones registran que, la falta de criterios gerenciales en la organización y las relaciones al interior de la dependencia de salud perjudica considerablemente el nivel de compromiso de los trabajadores, quienes demuestran poco interés en hacer suyo la misión y la visión de la organización.

De la misma manera se cuenta con el estudio desarrollado por Alberti (2014) quien desarrollo el trabajo de investigación titulado: Relación entre el liderazgo situacional y el desempeño laboral en el Hospital Metropolitano de El Salta, Córdoba, Argentina. Estudio correlacional que tuvo como muestra de estudio a 80 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicó un cuestionario para conocer su opinión sobre la forma de cómo se dirige

administrativamente a la institución. Los resultados afirman que, existe a nivel de la entidad estilos de dirección que no responden a las exigencias y expectativas de los trabajadores y del público en general, debido a que responde a criterios de organización vertical y estructural, más no así funcional.

A nivel nacional

Contamos con el estudio realizado por Salazar (2014) quien desarrolló el estudio investigativo titulado: Liderazgo situacional y su relación con la calidad de atención en el Hospital Regional de Moquegua. Estudio de corte cuantitativo que tuvo como muestra de estudio a 50 trabajadores administrativos de la mencionada instancia judicial, el instrumento utilizado para recoger información fue la escala de actitudes y los resultados afirman que, existe desinterés y desmotivación respecto al compromiso institucional de los trabajadores, debido a que la entidad no genera espacios para el desarrollo personal y profesional de los mismos, hecho que se refleja en una mala atención al público usuario.

Otro estudio considerado como antecedente es el desarrollado por Rivas (2014) titulado: Relación del liderazgo situacional en el clima organizacional del Hospital Regional de Salud de Huaura, Lima. Estudio correlacional que consideró a 56 trabajadores como muestra de estudio. El diseño de investigación utilizado fue el descriptivo correlacional y la técnica utilizada en el recojo de información fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados afirman que, en el área de estudio, se ha registrado que el 68% de trabajadores consideran que el clima organizacional no es adecuado, debido a que los directivos que tienen a cargo la gestión institucional no priorizan ni valoran el desarrollo de capacidades de su personal, debido a que aún mantienen un paradigma organizacional basado en el criterio funcional normativo, la misma que no permite aprovechar las capacidades personal y profesionales que poseen los trabajadores.

A nivel regional:

Zamora (2014) desarrolló el estudio titulado: Influencia del liderazgo estratégico en el nivel de compromiso e identificación en trabajadores del Hospital de Apoya de San Francisco. Ayacucho. Estudio que adoptó el enfoque cuantitativo para desarrollar todo el proceso de la investigación. La muestra comprendió a 45 trabajadores y la técnica y el instrumento elaborado y aplicado fue la encuesta y el cuestionario. Los resultados afirman que, la mayoría de los trabajadores no perciben que se vaya implementando e incorporando métodos o estrategias del liderazgo estratégico, en la medida que se observa que los procesos de la gestión institucional y administrativo mantienen las formas tradicionales y rutinarias de trabajo, lo que determina que la calidad de atención al usuario externo sea deficiente.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Liderazgo situacional**

Según Carmona (2014) el liderazgo situacional es la facultad y la capacidad que tienen las personas para organizar, dirigir e inspirar a otras personas en el logro de objetivos comunes, maximizando los recursos que hace y garantiza la eficiencia y eficacia en el trabajo realizado, alcanzando así los objetivos institucionales.

Para Salazar (2014) existen fuerzas que han cambiado las reglas de juego en las organizaciones, y que han revolucionado desde el concepto de mercado o competencia al concepto de organización y colaborador. El capital ha dejado de ser el principal recurso productivo. Las empresas líderes del mercado, de la noche a la mañana, pueden perder gran parte de su cuota o, incluso, desaparecer.

Como podemos apreciar para este autor, aunque el capital y la tecnología son factores necesarios, no son suficientes para sobrevivir en el entorno actual, porque no diferencian a las empresas. Sin embargo, a las personas que laboran en una empresa, sus capacidades de innovar y de adelantarse al mercado no solo les

permitirá perdurar en el tiempo, sino también cambiar las reglas de juego.

Según Gonzales (2014) la clave del éxito de las organizaciones son las personas y sus talentos; estas organizaciones no se caracterizan principalmente por un inmenso acervo de conocimientos, sino por ser capaces de aprender e incorporar cambios y tecnología para innovar. En definitiva, las organizaciones para sobrevivir en estos tiempos tienen que adaptarse a sus transformaciones o, mejor aún, provocarlas.

En ese sentido podemos manifestar que aprovechar las incertidumbres y modificar las reglas de juego de la economía diferenciará a las organizaciones innovadoras y a los profesionales con el talento de su gente, siempre y cuando este talento esté a disposición de la organización.

Otro aspecto que debemos destacar en el liderazgo situacional viene a ser la capacidad que tienen las personas para interrelacionarse entre sí. En ese sentido podemos mencionar que según Jiménez (2013) una de las fortalezas o ventajas que poseen las personas para alcanzar el liderazgo situacional es la empatía y asertividad que demuestran al comunicarse e interrelacionarse con las demás personas, lo que garantiza que el ambiente laboral sea el más adecuado posible, garantizando así la convivencia armónica entre los miembros de una organización.

Es necesario señalar que la teoría en la que se sustenta la variable liderazgo situacional viene a ser el de la jerarquía de las necesidades humanas de Abraham Maslow.

Según Maslow (2000) el ser humano necesariamente debe satisfacer distintas necesidades a lo largo de su existencia, tales como:

Las necesidades fisiológicas nacen con el hombre, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.

En la medida en que la persona logra controlar sus necesidades básicas, aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual.

Las necesidades más elevadas van presentándose en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes, pero las básicas predominarán sobre las superiores.

Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivacional relativamente corto en contraposición a las necesidades superiores que requieren un ciclo más largo.

En resumen, podemos manifestar que las necesidades no satisfechas condicionan la conducta de las personas, por lo que es necesario señalar que para Fernández (2014) lo más importante es contar con un líder que se haga cargo de obtener el mayor provecho de su gente y, a la vez, lograr que se sientan muy satisfechos con su gestión, dentro de un ambiente de trabajo atractivo. De acuerdo con esta teoría, el resorte interior de una persona está constituido por una serie de necesidades de orden jerárquico, que va desde el más material a la más espiritual. Se identifican cinco niveles dentro de esta jerarquía:

Necesidades fisiológicas. Relacionadas con las condiciones mínimas de subsistencia del ser humano: alimentarse, contar con buena salud y mantener el nivel que el organismo requiere para estar bien.

Necesidades de seguridad. Relacionadas con la conservación frente al entorno y situaciones que pueden traer peligro. Incluye la conservación de las propiedades, del empleo, de un lugar donde vivir, etc.

Necesidades de sociabilidad. Tienen que ver con mantener relaciones con otras personas, agruparse informalmente, estar con la familia, con amigos y de manera formal con los distintos grupos de personas de la organización.

Necesidades de reconocimiento o estima. Relacionadas con el nivel de afecto en los distintos grupos a los que pertenece; ya no resulta suficiente pertenecer a los grupos, ahora requiere sentir el afecto de ellos. Esto le profiere respeto, estatus, prestigio, poder, etc. Del mismo modo, también incluye este nivel la estima que siente una persona por sí misma, es decir, la autoestima.

Necesidades de autorrealización. Relacionadas con el desarrollo de nuestro potencial, del logro de nuestras más anheladas aspiraciones; se trata de una sensación auto superadora permanente. Algunos ejemplos son la autonomía, independencia y el autocontrol.

Una de las dimensiones consideradas en la variable liderazgo situacional viene a ser la **gestión institucional**, en ese sentido podemos manifestar que esta viene a ser los procesos administrativos y de dirección que organizan técnica y sistemáticamente cada una de las actividades y tareas que desarrollan la entidad con el único propósito de alcanzar y lograr los objetivos institucionales.

La gestión institucional según Canales (2014) considera que la organización solo podrá alcanzar sus objetivos si la forma y manera de distribuir las tareas y actividades, así como al personal que labora en la organización, se basa en el aprovechamiento máximo de las cualidades y potencialidades de los recursos con los que se dispone, solo así se podrá garantizar una gestión de calidad, bajo los criterios de eficiencia y eficacia.

Uno de los problemas que se tiene a nivel de la organización de las instituciones es la falta de criterio en la gestión de los recursos humanos, en la medida de que la distribución de los puestos de trabajo

no atiende los perfiles, el profesionalismo y la experiencia con la que cuentan los trabajadores, las que si se aprovecharan convenientemente, garantizaría una gestión eficiente, reflejada en el logro de los objetivos institucionales y en la calidad del servicio que presta la organización a sus clientes o beneficiados.

Por otra parte, se tiene como otra dimensión la **gestión de los recursos humanos**, al respecto podemos mencionar que para Fuentes (2014) es un proceso sistemático que prioriza y valora la labor que realiza el trabajador, para lo cual destina e implementa recursos económicos e intangibles para el desarrollo de las capacidades y potencialidades del personal que trabaja en la institución.

Para Miranda (2014) la gestión de los recursos humanos en una organización determina el nivel y la calidad del producto o del servicio prestado, por eso es que, a nivel mundial, se cuenta con propuestas y metodologías que promueven el desarrollo de las capacidades personales y profesionales de los trabajadores, en el entendido de que de ella depende el logro de la misión y visión de la organización.

El capital humano es actualmente un componente vital en el desarrollo de las organizaciones, es más actualmente se prioriza la gestión de los recursos humanos más que los procesos considerados en la cadena de producción o la tecnología, porque a final de cuentas, la razón de ser de la organización la determina la calidad de profesionales con los que cuenta, porque de ello depende que los procesos administrativos y económicos considerados a nivel organizacional sean efectivos.

La gestión de los recursos humanos considera muchas etapas, que van desde el reclutamiento, hasta la promoción y políticas de incentivos que se implementan al interior de la organización. Debemos comprender que las organizaciones las dirigen personas, por tanto, es importante y de vital importancia que se tenga en cuenta el desarrollo de las habilidades y capacidades de los trabajadores.

En relación a la dimensión **sistema de control** debemos señalar que según Alarcón (2014) son mecanismos técnicos administrativos que permiten asegurar el desarrollo y la ejecución de cada uno de las actividades consideradas en los procesos de producción, para el cual se utilizan instrumentos de monitoreo, supervisión y acompañamiento.

Los sistemas de control permiten que las metas y los objetivos considerados en cada una de las actividades se logran eficazmente, por lo que su rol es importante en la cadena de producción. Muchas organizaciones implementan y sistematizan los sistemas de control, porque de ella depende que lo planificado y previsto se cumpla a cabalidad.

A nivel de las organizaciones existen mecanismos que permiten ejecutar los sistemas de control de manera pertinente, así por ejemplo tenemos a la estrategia de la supervisión, que viene a ser la actividad de verificación de cada uno de los pasos que se deben realizar para asegurar que los procesos sean eficientes.

Muchas veces aún queda en el subconsciente de los trabajadores que los sistemas de control son mecanismos represivos, que lo único que pretenden es sancionar a los trabajadores que no cumplen los protocolos establecidos, en ese sentido se cuenta con nuevos enfoques y paradigmas de trabajo, en el que los sistemas de control tienen la intención de apoyar y asegurar que el trabajador pueda asegurar el trabajo realizado.

### **1.3.2. Compromiso institucional**

Para Álvarez (2014) el compromiso institucional es la facultad, capacidad y predisposición que demuestra el trabajador para hacer suyo la misión y la visión de la organización. Como podemos apreciar, el compromiso institucional es un sentimiento de identificación que muestra el trabajador respecto a los valores que profesa la

organización, por lo que le permite desarrollar con responsabilidad y motivación aquello que se le es encargado de realizar.

El compromiso institucional se ve fortalecido en función a la valoración del trabajo que realiza la persona al interior de la organización, porque considera que la labor que realiza es importante y que contribuye al logro de los objetivos institucionales.

Para Mendoza (2014) el compromiso institucional demanda la convergencia de otros factores, tales como el clima organizacional, la política de incentivos, los sistemas de comunicación, etc., por ello es necesario manifestar que las organizaciones deben procurar satisfacer las necesidades y demandas de los trabajadores, quienes a través de estos gestos y actitudes, se comprometen más con los objetivos institucionales, porque están empoderados y hacen suyo la misión y la visión de la institución.

El compromiso institucional presenta características propias, las mismas que permiten mejorar los niveles de satisfacción de las personas, principalmente de los trabajadores, las mismas que distinguen el esfuerzo y responsabilidad con la que cada uno de los trabajadores realiza o desempeña su labor, por lo que a nivel de las organizaciones se deben promover políticas de incentivos que reconozcan y valoren el trabajo realizado.

El compromiso institucional demanda la predisposición positiva de los trabajadores, quienes consideran que su centro de trabajo es su segundo hogar, por lo que no escatiman esfuerzos para que todo al interior de su centro de labor se realice y desarrolle de la mejor forma, por ello es que las organizaciones procuran generar espacios de dialogo e interrelación que fortalecen los vínculos afectivos entre el trabajador y la organización.

En relación a las dimensiones de la variable compromiso institucional se tiene la **formación continua**, que según Gonzales

(2014) es el proceso intencionado que permite a los trabajadores apropiarse de información actualizada de temas y tópicos relacionados con la función que cumplen al interior de la organización.

La formación continua requiere de disciplina y perseverancia del trabajador, quien considera que el auto aprendizaje permite el desarrollo de sus capacidades y potencialidades, las mismas que a través de la perseverancia debe asegurar alcanzar los objetivos previstos. La formación continua es un proceso difícil y complicado para los trabajadores, porque demanda de ellos la inversión de tiempo y dinero, porque los horarios de trabajo, muchas veces no permite que el trabajador tenga facilidades para desarrollar este tipo de actividades.

La formación continua en el trabajador asegura que el desarrollo de las potencialidades puestos al servicio de la organización redunde en el logro de los objetivos institucionales, por esta razón se hace necesario que las organizaciones presten las facilidades tanto económicas como de tiempo a fin de que el trabajador pueda capacitarse y actualizar en aquello que es de interés de la organización de la suya propia.

La formación continua tiene y presenta varias modalidades, entre ellas tenemos a los cursos de capacitación, que vienen a ser actividades de aprendizaje desarrollada en un tiempo corto, las mismas que están orientadas a desarrollar alguna habilidad o capacidad específica del trabajador.

Otra dimensión considerada viene a ser el **trabajo en equipo** que según Tabares (2014) es una técnica, por otros considerados como estrategia en el que se aúnan esfuerzos comunes para el logro de objetivos únicos. En ese sentido debemos de manifestar que actualmente las organizaciones demandan que los trabajadores tengan la capacidad y habilidad para el trabajo en equipo, porque la idea o paradigma del trabajo individual ha sido superado porque existe mayor probabilidad de éxito en una tarea encomendada a través de la

convergencia y apoyo de varias personas trabajando en propósitos comunes.

El trabajo en equipo para este autor resulta ser una técnica que potencializa el esfuerzo individual, porque permite aunar esfuerzo intelectuales y procedimentales, que permiten el logro de objetivos comunes. Para que esta técnica o estrategia sea efectiva demanda la predisposición para aprender de las personas convocadas para realizar una tarea común.

Es necesario precisar que actualmente las organizaciones tienen o exigen como requisito para laborar la capacidad de empatía, asertividad y tolerancia de las personas, porque sin ella no podrían interrelacionarse convenientemente entre ellas, lo que implica que el trabajo en equipo no podría ser realizada, disminuyendo la probabilidad de alcanzar los objetivos comunes.

Otra dimensión considera en nuestro estudio de investigación viene a ser el ***clima institucional*** que según Bárcena (2014) es la percepción subjetiva que se tiene sobre el espacio o entorno laboral donde se desenvuelve el trabajador, condicionada por las costumbre, hábitos e interrelación que se practican y mantienen al interior de la institución.

El clima institucional actualmente es considerado como un componente esencial y vital en el desarrollo evolutivo de las organizaciones, porque ella supedita muchos otros factores que son importantes en el logro de los objetivos institucionales, tales como la satisfacción laboral, la motivación, la cultura organizacional, etc.

El clima institucional para Guimarães (2015) constituye un elemento esencial en el desarrollo organizacional, porque de ella depende muchas veces el compromiso que adquiere el trabajador con la empresa, haciendo suyo los objetivos institucionales.

Como podemos observar este autor considera que el clima institucional es vital en el desarrollo de las organizaciones, porque predispone de sobre manera el nivel de identificación y compromiso que tiene el trabajador, elevando los niveles de satisfacción y desempeño laboral, la mismas que redundan en beneficio de la institución.

El clima institucional es una condición necesaria para mantener una ambiente cómodo y agradable, en la que los trabajadores, se sienten motivados permitiendo de esta manera el desarrollo de las capacidades y competencias laborales de los trabajadores.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿De qué manera el liderazgo situacional se relaciona con el nivel de compromiso institucional del usuario interno del Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cómo el liderazgo situacional se relaciona con la formación continua del usuario interno del Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017?

¿Cómo el liderazgo situacional se relaciona con el trabajo en equipo del usuario interno del Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017?

¿Cómo el liderazgo situacional se relaciona con el clima institucional del usuario interno del Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

A nivel de la conveniencia, podemos argumentar que el trabajo servirá para proporcionar información sobre la estructura funcional de las dependencias de la salud en nuestra región y cómo se refleja en el compromiso institucional de los trabajadores, a fin de que a partir de las

conclusiones se implementan estrategias que permitan mejorar los niveles de compromiso institucional.

Respecto a la relevancia social, podemos manifestar que los principales beneficiados con nuestro estudio vienen a ser los usuarios, los trabajadores de la entidad y los responsables de dirigirla en la medida que a partir de este estudio se aborde la problemática de la falta de compromiso institucional de los trabajadores la misma que permitirá establecer políticas e incentivos laborales para revertir este problema.

En lo que concierne a las implicancias prácticas, debemos señalar que el estudio ayuda resolver el problema de la satisfacción a las expectativas de los usuarios que acuden a esta instancia judicial, quienes reiterativamente observan y se quejan de la calidad del servicio recibido, en la medida que a partir de las conclusiones de nuestro estudio deben implementarse mecanismos administrativos para mejorar el nivel de compromiso de los trabajadores.

El valor teórico del estudio considera que el estudio desarrollado debe generar hipótesis para desarrollar estudios explicativos, de tal forma que se pueda seguir incrementando el conocimiento científico sobre nuestras variables de estudio.

En lo que concierne a la utilidad metodológica, podemos mencionar que el estudio debe aportar instrumentos de acopio de información y de medición relacionado con las dos variables de estudio, las mismas que se deben elaborar con todas las exigencias investigativas que el caso amerita y podrán servir para ser utilizados en otros estudios que tengan las mismas características muestrales.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. General**

El liderazgo situacional se relaciona significativamente con el nivel de compromiso institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

### **1.6.2. Específicos**

El liderazgo situacional se relaciona significativamente con la formación continua en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

El liderazgo situacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

El liderazgo situacional se relaciona significativamente con el clima institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Analizar la relación que existe entre el liderazgo situacional y el nivel de compromiso institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017

### **1.7.2. Específicos**

Determinar la relación que existe entre el liderazgo situacional y la formación continua en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

Determinar la relación que existe entre el liderazgo situacional y el trabajo en equipo en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

Determinar la relación que existe entre el liderazgo situacional y el clima institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

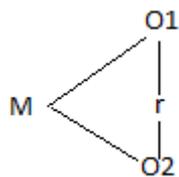
## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

Todo diseño es un plan, una estrategia que el investigador elabora con la intención de comprobar sus hipótesis (Pino, 2007, p. 98).

El diseño es correlacional en la medida que el objetivo del trabajo de investigación es medir la relación que existe entre las dos variables de estudio, sin tener en cuenta, la identificación de relaciones de causa y efecto entre las variables de estudio.

Esquema



Siendo:

M, muestra representativa

O<sub>1</sub>, medición a la variable 1.

O<sub>2</sub>, medición a la variable 2

r, es la determinación de la relación existente entre las variables.

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1. Variables

Variable (1): liderazgo situacional

Variable (2): compromiso institucional

## 2.2.2. Operacionalización

| VARIABLES                | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES                 | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIÓN  |
|--------------------------|---|---|-----------------------------|--|---|
| LIDERAZGO ESTRATÉGICO    | Es la capacidad del responsable de dirigir la organización que maximiza los recursos materiales y humanos para hacer efectivo la gestión institucional, así como la gestión de los recursos humanos teniendo como soporte los sistemas de control que permiten el logro de objetivos institucionales. (Atienza, 2015, p. 92). | El liderazgo estratégico comprende el nivel de percepción que poseen los usuarios del Centro de Salud "Vista Alegre" sobre la gestión institucional, la gestión de los recursos humanos y los sistemas de control, la misma que será valorada a través de la aplicación de una escala de actitudes.                                   | Gestión institucional       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad directiva</li> <li>✓ Toma de decisiones</li> <li>✓ Organigrama funcional</li> </ul> | Ordinal:<br><br>Deficiente<br>Regular<br>Bueno<br>Excelente |
|                          |   |   | Gestión de recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perfil</li> <li>✓ Competencias</li> <li>✓ Política de incentivos</li> </ul>                   |   |
|                          |   |   | Sistemas de control         | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisión</li> <li>✓ Monitoreo</li> <li>✓ Acompañamiento</li> </ul>                         |   |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL | Capacidad de identificación que demuestra el trabajador con la organización, la misma que se traduce en la preocupación por la formación continua, mostrando predisposición por el trabajo en equipo, asegurando así un clima institucional favorable. (Salazar, 2015, p. 127).   | El compromiso institucional se demuestra a nivel del trabajo eficiente y eficaz en la labor desempeñada, producto de la formación continua de los trabajadores, la predisposición por el trabajo en equipo y la promoción de un clima institucional adecuado la misma que será valorada a través de la aplicación de un cuestionario. | Formación continua          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitaciones</li> <li>✓ Actualizaciones</li> <li>✓ Especializaciones</li> </ul>             | Ordinal:<br><br>Deficiente<br>Regular<br>Bueno<br>Excelente |
|                          |   |   | Trabajo en equipo           | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estrategias</li> <li>✓ Recursos</li> <li>✓ Motivación</li> </ul>                              |   |
|                          |   |   | Clima institucional         | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asertividad</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Tolerancia</li> </ul>                               |   |

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Es el conjunto de unidades de estudio inmerso en la situación problemática (Hernández, 2014, p. 354).

La población de estudio está compuesta por todos los trabajadores que laboran en el Centro de Salud “Vista Alegre” en el año 2016, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de estudio conformada por trabajadores del Centro de Salud “Vista Alegre” 2017

| Personal                | fi | f%    |
|-------------------------|----|-------|
| Profesional de la salud | 42 | 70.0  |
| Administrativo          | 18 | 30.0  |
| Total                   | 60 | 100.0 |

Nota: n=muestra; Cuadro de Asignación de Personal 2017

### 2.3.2. Muestra

La muestra es el subconjunto de la población que posee sus mismas características, en las que se realiza el análisis para generalizarlo a todo el marco poblacional. (Tafur, 1997, p. 135).

La muestra considera a todas las unidades de estudio de la población, por lo que se asume una población censal.

En lo que concierne a los ***criterios de inclusión y exclusión***, como podemos advertir al ser la población igual que la muestra, los criterios para delimitar la cantidad de la muestra no es necesaria porque, todas las unidades de estudio fueron seleccionados para ser parte de la población.

En lo que respecta al **muestreo**, debemos señalar que, según Pino (2012) vienen a ser las técnicas que permiten identificar a cada uno de las unidades de estudio que conforman la muestra, y para el caso de nuestro estudio al ser la población igual que la muestra, el muestreo utilizado viene a ser de tipo criterial o intencional.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnicas

Las técnicas constituyen los procedimientos concretos que el investigador utiliza para recoger información, de tal forma que son específicas y tienen un carácter práctico y operativo. (Tafur, 2016, p. 154).

Para el caso de nuestro estudio se consideró utilizar las siguientes técnicas:

| VARIABLES                | TÉCNICAS |
|--------------------------|----------|
| Liderazgo situacional    | Encuesta |
| Compromiso institucional | Encuesta |

### 2.4.2. Instrumentos

Es un recurso del cual se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer la información más objetiva posible de ellos. (Peña, 2016, p. 156). Para el caso de nuestra investigación tiene las siguientes características:

| VARIABLES                | TÉCNICAS | INSTRUMENTO  |
|--------------------------|----------|--------------|
| Liderazgo situacional    | Encuesta | Cuestionario |
| Compromiso institucional | Encuesta | Cuestionario |

## Ficha Técnica-Liderazgo Situacional

|                                |   |   |          |
|--------------------------------|---|---|----------|
| <b>Instrumento</b>             | <i>Cuestionario para medir liderazgo situacional</i>  |   |          |
| <b>Autores</b>                 | Pedro Egusquiza Martínez.   |   |          |
| <b>Año de edición</b>          | 2016  |   |          |
| <b>País de origen</b>          | Perú.   |   |          |
| <b>Ámbito de aplicación</b>    | Instituciones públicas  |   |          |
| <b>Administración</b>          | Individual  |   |          |
| <b>Objetivo</b>                | Valorar el liderazgo directivo.   |   |          |
| <b>Duración</b>                | 40 minutos  |   |          |
| <b>Dimensiones</b>             | Gestión institucional<br>Gestión de recursos humanos<br>Sistemas de control   |   |          |
| <b>Adaptado</b>                | Br. Yaranga Abregú, Modesto Yam.  |   |          |
| <b>Campo de aplicación</b>     | Personal de instituciones públicas.   |   |          |
| <b>Validez estadística</b>     | A través de modelo ítem total, calculando la R de Pearson, cuyo registro supera el valor 0,21                                 |   |          |
| <b>Índice de confiabilidad</b> | A través del estadígrafo Alpha de Cronbach, cuyo registro es igual a 0,852  |   |          |
| <b>Calificación</b>            | Totalmente en desacuerdo  | : | 1 punto  |
|                                | En desacuerdo   | : | 2 puntos |
|                                | De acuerdo  | : | 3 puntos |
|                                | Totalmente de acuerdo   | : | 4 puntos |
| <b>Recategorización</b>        | Intervalo:<br>Deficiente : 18 – 36 puntos<br>Regular : 36 – 48 puntos<br>Bueno : 48 – 60 puntos<br>Excelente : 60 – 72 puntos |   |          |

### Ficha técnica-Compromiso institucional

|                                |   |   |          |
|--------------------------------|---|---|----------|
| <b>Instrumento</b>             | <i>Cuestionario para nivel de compromiso institucional</i>  |   |          |
| <b>Autores</b>                 | Dra. María del Carmen Pineda Bologne.   |   |          |
| <b>Año de edición</b>          | 2016  |   |          |
| <b>País de origen</b>          | Perú.   |   |          |
| <b>Ámbito de aplicación</b>    | Instituciones públicas  |   |          |
| <b>Administración</b>          | Individual  |   |          |
| <b>Objetivo</b>                | Valorar el nivel de compromiso.   |   |          |
| <b>Duración</b>                | 40 minutos  |   |          |
| <b>Dimensiones</b>             | Formación continua<br>Trabajo en equipo<br>Clima institucional  |   |          |
| <b>Adaptado</b>                | Br. Yaranga Abregú, Modesto Yam.  |   |          |
| <b>Campo de aplicación</b>     | Personal de instituciones públicas.   |   |          |
| <b>Validez estadística</b>     | A través de modelo ítem total, calculando la R de Pearson, cuyo registro supera el valor 0,21                                 |   |          |
| <b>Índice de confiabilidad</b> | A través del estadígrafo Alpha de Cronbach, cuyo registro es igual a 0,837  |   |          |
| <b>Calificación</b>            | Totalmente en desacuerdo  | : | 1 punto  |
|                                | En desacuerdo   | : | 2 puntos |
|                                | De acuerdo  | : | 3 puntos |
|                                | Totalmente de acuerdo   | : | 4 puntos |
| <b>Recategorización</b>        | Intervalo:<br>Deficiente : 18 – 36 puntos<br>Regular : 36 – 48 puntos<br>Bueno : 48 – 60 puntos<br>Excelente : 60 – 72 puntos |   |          |

### **2.4.3. Validez**

Para (Bardales, 2012) es la cualidad intrínseca que posee un instrumento que le asegura lograr sus objetivos, por lo que puede ser resumido con la expresión, mide lo que tiene que medir.

Para el caso de la validez se calculó la R de Pearson la misma que registró valores superiores a 0,21 para cada ítem, esto en razón de que se ha aplicado la prueba piloto, cuyos resultados se han ingresado al software Spss y se ha calculado la varianza y la correlación entre cada uno de los ítems y el valor total, utilizando para ello el modelo estadístico denominado ítem-total.

### **2.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad a decir de Mendoza (2014) es la cualidad intrínseca del instrumento que asegura obtener registros o resultados similares al aplicarse el instrumento en contextos similares.

El proceso de confiabilidad de los instrumentos considera la evaluación de los datos registrados en la prueba piloto, a través del estadígrafo denominado Alpha de Cronbach, la misma que ha superado el valor de 0,80, en ese sentido el valor del Alpha de Cronbach para la variable liderazgo situacional es igual a 0,852, mientras que para la variable compromiso institucional es igual a 0,837.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el caso del método de análisis de datos se utilizaron los siguientes elementos estadísticos:

Tablas de frecuencia, que permitieron organizar la información copiada y previamente procesada.

Estadísticos, que vienen a ser resúmenes de las mediciones realizadas, por lo mismo se calculó estadígrafos de medidas de tendencia central como la media aritmética; medidas de dispersión como la desviación

estándar y principalmente medidas que determinaron la relación que existen entre las variables de estudio y sus dimensiones, según exigencias del proceso de comprobación de las hipótesis.

## **2.6. Aspectos éticos**

El estudio garantiza la confiabilidad y reserva de la información acopiada, así como los resultados obtenidos, además se garantiza la cita de textos en su real dimensión asegurando el registro de la autoría de cada uno de ellos.

El empleo de la plataforma Turnitin ha garantizado la originalidad del informe final de investigación.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. A nivel descriptivo

Tabla 2

*Opinión de trabajadores del Centro de Salud Vista Alegre sobre liderazgo situacional*

| <b>Valores</b> | <b>Frecuencia<br/>(fi)</b> | <b>Porcentaje<br/>(f%)</b> |
|----------------|----------------------------|----------------------------|
| Deficiente     | 14                         | 23.3                       |
| Regular        | 31                         | 51.7                       |
| Bueno          | 9                          | 15.0                       |
| Excelente      | 6                          | 10.0                       |
| Total          | 60                         | 100.0                      |

**Nota:** n=60. Fuente: cuestionario que mide liderazgo situacional.

Como se muestra en la tabla 2, el 51,7% (31) de trabajadores opinan que el liderazgo situacional en el Centro de Salud es regular; mientras que el 23,3% (14) considera que es deficiente.

Los enfoques y estrategias metodológicas del liderazgo situacional, recién vienen ingresando a las formas de trabajo de la administración pública, razón por la cual, principalmente en la gestión de los servicios de la salud, su incorporación se viene dando paulatinamente, por lo que a nivel de percepción de los trabajadores sus beneficios o eficacia aun no es valorada.

Tabla 3

*Opinión de trabajadores del Centro de Salud Vista Alegre sobre compromiso institucional*

| <b>Valores</b> | <b>Frecuencia<br/>(fi)</b> | <b>Porcentaje<br/>(f%)</b> |
|----------------|----------------------------|----------------------------|
| Deficiente     | 18                         | 30,0                       |
| Regular        | 28                         | 46,7                       |
| Bueno          | 9                          | 15,0                       |
| Excelente      | 5                          | 8,3                        |
| Total          | 60                         | 100,0                      |

**Nota:** n=60. Fuente: cuestionario que mide compromiso institucional.

Como se muestra en la tabla 3, el 46,7% (28) de trabajadores opinan que el nivel de compromiso institucional por parte de los trabajadores del Centro de Salud es regular; mientras que el 30,0% (18) considera que es deficiente.

El nivel de compromiso institucional implica la identificación que posee el trabajador con los objetivos institucionales, en base al logro de la misión y la visión, en ese sentido los resultados demuestran que en el área de estudio, el nivel de compromiso institucional no es adecuado, debido a que no existen espacios ni políticas institucionales que promuevan mejorar el nivel motivacional de los trabajadores.

Tabla 4

*Opinión de trabajadores del Centro de Salud Vista Alegre sobre formación continua*

| <b>Valores</b> | <b>Frecuencia<br/>(fi)</b> | <b>Porcentaje<br/>(f%)</b> |
|----------------|----------------------------|----------------------------|
| Deficiente     | 29                         | 48,3                       |
| Regular        | 16                         | 26,7                       |
| Bueno          | 5                          | 8,3                        |
| Excelente      | 10                         | 16,7                       |
| Total          | 60                         | 100,0                      |

**Nota:** n=60. Fuente: cuestionario que mide compromiso institucional.

Como se muestra en la tabla 4, el 48,3% (29) de trabajadores opinan que la promoción de la formación profesional en el Centro de Salud es deficiente; mientras que el 26,7% (16) considera que es regular.

La mayoría de los trabajadores considera como regular la formación continua en el área de estudio, en razón de que no se promueven el desarrollo de capacitaciones o actualizaciones en diferentes ejes temáticos al interior de la institución, generando que los niveles de compromiso con los objetivos institucionales, por parte de los trabajadores sea mínimo.

Tabla 5

*Opinión de trabajadores del Centro de Salud Vista Alegre sobre trabajo en equipo*

| <b>Valores</b> | <b>Frecuencia<br/>(fi)</b> | <b>Porcentaje<br/>(f%)</b> |
|----------------|----------------------------|----------------------------|
| Deficiente     | 21                         | 35,0                       |
| Regular        | 20                         | 33,3                       |
| Bueno          | 11                         | 18,3                       |
| Excelente      | 8                          | 13,3                       |
| Total          | 60                         | 100,0                      |

**Nota:** n=60. Fuente: cuestionario que mide compromiso institucional.

Como se muestra en la tabla 5, el 35,0% (21) de trabajadores opinan que la práctica de trabajo en equipo en el Centro de Salud es deficiente; mientras que el 33,3% (20) considera que es regular.

Actualmente la gestión de los servicios de la salud exige el trabajo participativo, debido que la probabilidad de alcanza las metas trazadas es alta cuando se aúna esfuerzos individuales en beneficio de objetivos comunes, por lo que la técnica del trabajo en equipo es una necesidad para asegurar una gestión eficaz, aspecto que en el área de estudio no se evidencia, porque aún persiste conductas y hábitos entre los trabajadores que dificultan viabilizar trabajos en equipo al interior de la institución.

Tabla 6

*Opinión de trabajadores del Centro de Salud Vista Alegre sobre clima institucional*

| <b>Valores</b> | <b>Frecuencia<br/>(fi)</b> | <b>Porcentaje<br/>(f%)</b> |
|----------------|----------------------------|----------------------------|
| Deficiente     | 18                         | 30,0                       |
| Regular        | 25                         | 41,7                       |
| Bueno          | 10                         | 16,7                       |
| Excelente      | 7                          | 11,7                       |
| Total          | 60                         | 100,0                      |

**Nota:** n=60. Fuente: cuestionario que mide compromiso institucional.

Como se muestra en la tabla 6, el 41,7% (25) de trabajadores opinan que el clima institucional en el Centro de Salud es regular; mientras que el 30,0% (18) considera que es deficiente.

El liderazgo directivo tiene como sustento o insumo el clima institucional adecuado y conveniente, que permita mejorar continuamente las relaciones interpersonales entre el personal que labora en las organizaciones, por lo que es imprescindible atender cada uno de los elementos que permiten construir un clima institucional motivador, acogedor y agradable, hecho que no se percibe evidentemente en el área de estudio, lo que nos permite inferir que existen dificultades en la comunicación, trato y relaciones interpersonales entre el personal directivo y los trabajadores de la institución.

### 3.2. A nivel inferencial

Tabla 7

#### *Resultados de la prueba de normalidad de datos*

| Valores               | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      |
|-----------------------|---------------------------------|----|------|
|                       | Estadístico                     | gl | Sig. |
| Formación continua    | ,281                            | 60 | ,000 |
| Trabajo equipo        | ,222                            | 60 | ,000 |
| Clima institucional   | ,258                            | 60 | ,000 |
| Liderazgo situacional | ,302                            | 60 | ,000 |
| Nivel compromiso      | ,274                            | 60 | ,000 |

**Nota:** n=60. Fuente: instrumentos de medición. Grados de libertad=60. Nivel de significancia  $\alpha=0,05$ .

Como podemos observar la prueba de normalidad demuestra que los datos no logran configurar la curva normal en razón de que el p.valor=0,000, para todos los casos, por lo que la exigencia estadística establece que el estadígrafo elegido para medir la dirección e intensidad de la asociación entre las variables y las dimensiones son del tipo no paramétrico, y teniendo en cuenta que la escala de medición de las variables son del tipo ordinal y responden a datos categóricos, corresponde hacer uso del estadígrafo tau\_b de Kendall.

### 3.2.1. Prueba de hipótesis

#### 3.2.1.1. Para la hipótesis general

Hipótesis nula (Ho)

El liderazgo situacional no se relaciona significativamente con el nivel de compromiso institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

Hipótesis de investigación (Hi)

El liderazgo situacional se relaciona significativamente con el nivel de compromiso institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

Tabla 8

*Contraste entre liderazgo situacional y compromiso institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017*

|                     | Valores     | Liderazgo situacional |         |       |           | Total  |       |
|---------------------|-------------|-----------------------|---------|-------|-----------|--------|-------|
|                     |             | Deficiente            | Regular | Bueno | Excelente |        |       |
| Nivel de compromiso | Deficiente  | Recuento              | 12      | 3     | 2         | 1      | 18    |
|                     |             | % del total           | 20,0%   | 5,0%  | 3,3%      | 1,7%   | 30,0% |
|                     | Regular     | Recuento              | 1       | 23    | 4         | 0      | 28    |
|                     |             | % del total           | 1,7%    | 38,3% | 6,7%      | 0,0%   | 46,7% |
|                     | Bueno       | Recuento              | 1       | 4     | 3         | 1      | 9     |
|                     |             | % del total           | 1,7%    | 6,7%  | 5,0%      | 1,7%   | 15,0% |
| Excelente           | Recuento    | 0                     | 1       | 0     | 4         | 5      |       |
|                     | % del total | 0,0%                  | 1,7%    | 0,0%  | 6,7%      | 8,3%   |       |
| Total               | Recuento    | 14                    | 31      | 9     | 6         | 60     |       |
|                     | % del total | 23,3%                 | 51,7%   | 15,0% | 10,0%     | 100,0% |       |

Nota: n=60. Fuente: instrumentos de medición.

Como podemos apreciar la tabla 8 registra que el 38,3% (23) de encuestados considera como regular tanto el nivel de compromiso como el liderazgo situacional.

Es notorio observar que existe correspondencia en los resultados obtenidos porque los niveles de compromiso se corresponden con el liderazgo situacional que se práctica en el establecimiento de salud, tomado como área de estudio.

Tabla 9

Resultados de la asociación entre liderazgo situacional y nivel de compromiso institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre”,2017

|                  |                       | Valores                     | Liderazgo situacional | Nivel compromiso |
|------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------|
| Tau_b de Kendall | Liderazgo situacional | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,528**           |
|                  |                       | Sig. (bilateral)            | .                     | ,000             |
|                  |                       | N                           | 60                    | 60               |
|                  | Nivel compromiso      | Coefficiente de correlación | ,528**                | 1,000            |
|                  |                       | Sig. (bilateral)            | ,000                  | .                |
|                  |                       | N                           | 60                    | 60               |

Nota: n=60. Fuente: instrumentos de medición. Nivel de significancia ( $\alpha$ )=0,05

Observamos que la tabla 9 registra que tau\_b=0,528, lo que determina que la relación entre las variables es directa moderada, asimismo observamos que el p-valor=0,000, es decir es menor al nivel de significancia  $\alpha$ =0,05, por lo que en base a exigencias estadísticas se ha decidido asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, podemos afirmar que, el liderazgo situacional se relaciona significativamente con el nivel de compromiso institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

### 3.2.1.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

El liderazgo situacional no se relaciona significativamente con la formación continua en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

Hipótesis de investigación (H<sub>i</sub>)

El liderazgo situacional se relaciona significativamente con la formación continua en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

Tabla 10

*Contraste entre liderazgo situacional y formación continua en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017*

|                       | Valores    |             | Liderazgo situacional |         |       |           | Total  |
|-----------------------|------------|-------------|-----------------------|---------|-------|-----------|--------|
|                       |            |             | Deficiente            | Regular | Bueno | Excelente |        |
| formación<br>continua | Deficiente | Recuento    | 14                    | 11      | 4     | 0         | 29     |
|                       |            | % del total | 23,3%                 | 18,3%   | 6,7%  | 0,0%      | 48,3%  |
|                       | Regular    | Recuento    | 0                     | 16      | 0     | 0         | 16     |
|                       |            | % del total | 0,0%                  | 26,7%   | 0,0%  | 0,0%      | 26,7%  |
|                       | Bueno      | Recuento    | 0                     | 0       | 5     | 0         | 5      |
|                       |            | % del total | 0,0%                  | 0,0%    | 8,3%  | 0,0%      | 8,3%   |
|                       | Excelente  | Recuento    | 0                     | 4       | 0     | 6         | 10     |
|                       |            | % del total | 0,0%                  | 6,7%    | 0,0%  | 10,0%     | 16,7%  |
| Total                 |            | Recuento    | 14                    | 31      | 9     | 6         | 60     |
|                       |            | % del total | 23,3%                 | 51,7%   | 15,0% | 10,0%     | 100,0% |

Nota: n=60. Fuente: instrumentos de medición.

Como podemos apreciar la tabla 10 registra que el 26,7% (16) de encuestados considera como regular tanto la formación continua como el liderazgo situacional.

Tabla 11

Resultados de la asociación entre liderazgo situacional y formación continua institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre”, 2017

| Valores  |             |                             | Liderazgo situacional | formación continua |
|----------|-------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------|
| Tau_b de | Liderazgo   | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,583*              |
| Kendall  | situacional | Sig. (bilateral)            | .                     | ,000               |
|          |             | N                           | 60                    | 60                 |
|          | formación   | Coefficiente de correlación | ,583*                 | 1,000              |
|          | continua    | Sig. (bilateral)            | ,000                  | .                  |
|          |             | N                           | 60                    | 60                 |

Nota: n=60. Fuente: instrumentos de medición. Nivel de significancia ( $\alpha$ )=0,05

Observamos que la tabla 11 registra que tau\_b=0,583, lo que determina que la relación entre las variables es directa moderada, asimismo observamos que el p-valor=0,000, es decir es menor al nivel de significancia  $\alpha$ =0,05, por lo que en base a exigencias estadísticas se ha decidido asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, podemos afirmar que, el liderazgo situacional se relaciona significativamente con la formación continua en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

### 3.2.1.3. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

El liderazgo situacional no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

Hipótesis de investigación (H<sub>1</sub>)

El liderazgo situacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

Tabla 12

*Contraste entre liderazgo situacional y trabajo en equipo en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017*

| Valores           |             | Liderazgo situacional |         |       |           | Total  |       |
|-------------------|-------------|-----------------------|---------|-------|-----------|--------|-------|
|                   |             | Deficiente            | Regular | Bueno | Excelente |        |       |
| trabajo en equipo | Deficiente  | Recuento              | 12      | 6     | 2         | 1      | 21    |
|                   |             | % del total           | 20,0%   | 10,0% | 3,3%      | 1,7%   | 35,0% |
|                   | Regular     | Recuento              | 0       | 20    | 0         | 0      | 20    |
|                   |             | % del total           | 0,0%    | 33,3% | 0,0%      | 0,0%   | 33,3% |
|                   | Bueno       | Recuento              | 2       | 2     | 7         | 0      | 11    |
|                   |             | % del total           | 3,3%    | 3,3%  | 11,7%     | 0,0%   | 18,3% |
|                   | Excelente   | Recuento              | 0       | 3     | 0         | 5      | 8     |
|                   |             | % del total           | 0,0%    | 5,0%  | 0,0%      | 8,3%   | 13,3% |
| Total             | Recuento    | 14                    | 31      | 9     | 6         | 60     |       |
|                   | % del total | 23,3%                 | 51,7%   | 15,0% | 10,0%     | 100,0% |       |

Nota: n=60. Fuente: instrumentos de medición.

Como podemos apreciar la tabla 12 registra que el 33,3% (20) de encuestados considera como regular tanto el trabajo en equipo como el liderazgo situacional.

El liderazgo situacional exige el compromiso e identificación de todo el personal con las necesidades y los intereses institucionales, por lo que es una necesidad promover el trabajo en equipo, porque asegura el logro de las metas en base al esfuerzo conjunto de todos los trabajadores de la entidad.

Tabla 13

Resultados de la asociación entre liderazgo situacional y trabajo en equipo institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre”, 2017

| Valores  |             |                             | Liderazgo situacional | trabajo en equipo |
|----------|-------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------|
| Tau_b de | Liderazgo   | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,544*             |
| Kendall  | situacional | Sig. (bilateral)            | .                     | ,000              |
|          |             | N                           | 60                    | 60                |
|          | trabajo en  | Coefficiente de correlación | ,544*                 | 1,000             |
|          | equipo      | Sig. (bilateral)            | ,000                  | .                 |
|          |             | N                           | 60                    | 60                |

Nota: n=60. Fuente: instrumentos de medición. Nivel de significancia ( $\alpha$ )=0,05

Observamos que la tabla 11 registra que tau\_b=0,544, lo que determina que la relación entre las variables es directa moderada, asimismo observamos que el p-valor=0,000, es decir es menor al nivel de significancia  $\alpha$ =0,05, por lo que en base a exigencias estadísticas se ha decidido asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, podemos afirmar que, el liderazgo situacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

### 3.2.1.4. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

El liderazgo situacional no se relaciona significativamente con el clima institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

Hipótesis de investigación (H<sub>i</sub>)

El liderazgo situacional se relaciona significativamente con el clima institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

Tabla 14

*Contraste entre liderazgo situacional y clima institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017*

|               | Valores    |             | Liderazgo situacional |         |       |           | Total  |
|---------------|------------|-------------|-----------------------|---------|-------|-----------|--------|
|               |            |             | Deficiente            | Regular | Bueno | Excelente |        |
| clima         | Deficiente | Recuento    | 13                    | 1       | 2     | 2         | 18     |
|               |            | % del total | 21,7%                 | 1,7%    | 3,3%  | 3,3%      | 30,0%  |
| institucional | Regular    | Recuento    | 0                     | 25      | 0     | 0         | 25     |
|               |            | % del total | 0,0%                  | 41,7%   | 0,0%  | 0,0%      | 41,7%  |
|               | Bueno      | Recuento    | 0                     | 3       | 7     | 0         | 10     |
|               |            | % del total | 0,0%                  | 5,0%    | 11,7% | 0,0%      | 16,7%  |
|               | Excelente  | Recuento    | 1                     | 2       | 0     | 4         | 7      |
|               |            | % del total | 1,7%                  | 3,3%    | 0,0%  | 6,7%      | 11,7%  |
| Total         |            | Recuento    | 14                    | 31      | 9     | 6         | 60     |
|               |            | % del total | 23,3%                 | 51,7%   | 15,0% | 10,0%     | 100,0% |

Nota: n=60. Fuente: instrumentos de medición.

Como podemos apreciar la tabla 14 registra que el 41,7% (25) de encuestados considera como regular tanto el clima institucional como el liderazgo situacional.

El clima institucional es un elemento esencial para efectivizar el liderazgo estratégico, porque nuevas formas de trabajo, implican cambios que en algunos casos puede generar malestar y resistencia por parte de los trabajadores, generando un clima poco propicio para el trabajo institucional,

por lo que es necesario atender este tipo de indicadores para viabilizar con mejor criterio la organización, ejecución y evaluación de actividades.

Tabla 15

Resultados de la asociación entre liderazgo situacional y clima institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre”, 2017

| Valores          |                       |                             | Liderazgo situacional | clima institucional |
|------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|
| Tau_b de Kendall | Liderazgo situacional | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,563*               |
|                  |                       | Sig. (bilateral)            | .                     | ,000                |
|                  |                       | N                           | 60                    | 60                  |
|                  | clima institucional   | Coefficiente de correlación | ,563*                 | 1,000               |
|                  |                       | Sig. (bilateral)            | ,000                  | .                   |
|                  |                       | N                           | 60                    | 60                  |

Nota: n=60. Fuente: instrumentos de medición. Nivel de significancia ( $\alpha$ )=0,05

Observamos que la tabla 11 registra que tau\_b=0,563, lo que determina que la relación entre las variables es directa moderada, asimismo observamos que el p-valor=0,000, es decir es menor al nivel de significancia  $\alpha$ =0,05, por lo que en base a exigencias estadísticas se ha decidido asumir la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, podemos afirmar que, el liderazgo situacional se relaciona significativamente con el clima institucional en el Centro de Salud “Vista Alegre” Ayacucho 2017.

## **IV. DISCUSIÓN**

La gestión de los servicios de la salud viene incorporando métodos, enfoques y estrategias de la gerencia y la administración de organizaciones que se ubican a la vanguardia de otras, en la medida que consideran criterios de competitividad, niveles de producción y gestión de los recursos humanos, por lo que actualmente es una necesidad que la gestión de los establecimientos de salud incorpore este tipo de formar y modos de conducir una entidad u organización.

En lo que concierne a los resultados obtenidos en el estudio desarrollado podemos efectuar el siguiente contraste:

En la tabla 2, el 51,7% (31) de trabajadores opinan que el liderazgo situacional en el Centro de Salud es regular; mientras que el 23,3% (14) considera que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Sánchez (2014) quien en su tesis titulado: Influencia del liderazgo situacional en el compromiso institucional en trabajadores del Hospital Regional de Chiapas, México, afirma que, la falta de criterios gerenciales en la organización y las relaciones al interior de la dependencia de salud perjudica considerablemente el nivel de compromiso de los trabajadores, quienes demuestran poco interés en hacer suyo la misión y la visión de la organización.

De los resultados contrastados podemos inferir que actualmente los enfoques y estrategias metodológicas del liderazgo situacional, recién vienen ingresando a las formas de trabajo de la administración pública, razón por la cual, principalmente en la gestión de los servicios de la salud, su incorporación se viene dando paulatinamente, por lo que a nivel de percepción de los trabajadores sus beneficios o eficacia aun no es valorada.

En la tabla 3, el 46,7% (28) de trabajadores opinan que el nivel de compromiso institucional por parte de los trabajadores del Centro de Salud es regular; mientras que el 30,0% (18) considera que es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Alberti (2014) quien en su tesis titulado: Relación entre el liderazgo situacional y el desempeño laboral en el Hospital Metropolitano de El Salta, Córdoba, Argentina, afirma que, existe a nivel de la entidad estilos de dirección que no responden a las exigencias y expectativas de los trabajadores y

del público en general, debido a que responde a criterios de organización vertical y estructural, más no así funcional.

Es indispensable considerar que el nivel de compromiso institucional implica la identificación que posee el trabajador con los objetivos institucionales, en base al logro de la misión y la visión, en ese sentido los resultados demuestran que en el área de estudio, el nivel de compromiso institucional no es adecuado, debido a que no existen espacios ni políticas institucionales que promuevan mejorar el nivel motivacional de los trabajadores.

En la tabla 4, el 48,3% (29) de trabajadores opinan que la promoción de la formación profesional en el Centro de Salud es deficiente; mientras que el 26,7% (16) considera que es regular, confirmando los resultados obtenidos por Salazar (2014) quien en su tesis titulado: Liderazgo situacional y su relación con la calidad de atención en el Hospital Regional de Moquegua, afirma que, existe desinterés y desmotivación respecto al compromiso institucional de los trabajadores, debido a que la entidad no genera espacios para el desarrollo personal y profesional de los mismos, hecho que se refleja en una mala atención al público usuario.

Podemos inferir que la mayoría de los trabajadores considera como regular la formación continua en el área de estudio, en razón de que no se promueven el desarrollo de capacitaciones o actualizaciones en diferentes ejes temáticos al interior de la institución, generando que los niveles de compromiso con los objetivos institucionales, por parte de los trabajadores sea mínimo.

En la tabla 5, el 35,0% (21) de trabajadores opinan que la práctica de trabajo en equipo en el Centro de Salud es deficiente; mientras que el 33,3% (20) considera que es regular, corroborando los resultados obtenidos por Rivas (2014) quien en su tesis titulado: Relación del liderazgo situacional en el clima organizacional del Hospital Regional de Salud de Huaura, Lima, afirma que, el 68% de trabajadores consideran que el clima organizacional no es adecuado, debido a que los directivos que tienen a cargo la gestión institucional no priorizan ni valoran el desarrollo de capacidades de su personal, debido a que aún mantienen un paradigma organizacional basado en el criterio funcional normativo, la misma que no permite aprovechar las capacidades personal y profesionales que poseen los trabajadores.

La gestión de los servicios de la salud considera como elemento esencial de su quehacer en el ámbito laboral el trabajo colaborativo, debido que la probabilidad de alcanza las metas trazadas es alta cuando se aúna esfuerzos individuales en beneficio de objetivos comunes, por lo que la técnica del trabajo en equipo es una necesidad para asegurar una gestión eficaz, aspecto que en el área de estudio no se evidencia, porque aún persiste conductas y hábitos entre los trabajadores que dificultan viabilizar trabajos en equipo al interior de la institución.

En la tabla 6, el 41,7% (25) de trabajadores opinan que el clima institucional en el Centro de Salud es regular; mientras que el 30,0% (18) considera que es deficiente, corroborando los resultados obtenidos por Zamora (2014) quien en su tesis titulado: Influencia del liderazgo estratégico en el nivel de compromiso e identificación en trabajadores del Hospital de Apoya de San Francisco. Ayacucho, afirma que, la mayoría de los trabajadores no perciben que se vaya implementando e incorporando métodos o estrategias del liderazgo estratégico, en la medida que se observa que los proceso de la gestión institucional y administrativo mantienen las formas tradicionales y rutinarias de trabajo, lo que determina que la calidad de atención al usuario externo sea deficiente.

Es preciso señalar que el liderazgo directivo orienta su accionar en la construcción de un clima institucional adecuado y conveniente, que permita mejorar continuamente las relaciones interpersonales entre el personal que labora en las organizaciones, por lo que es imprescindible atender cada uno de los elementos que permiten construir un clima institucional motivador, acogedor y agradable, hecho que no se percibe evidentemente en el área de estudio, lo que nos permite inferir que existen dificultades en la comunicación, trato y relaciones interpersonales entre el personal directivo y los trabajadores de la institución.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, podemos afirmar que, el liderazgo situacional se relaciona significativamente con el nivel de compromiso institucional en el Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017, en razón de que  $\tau_b=0,528$ , lo que determina que la relación entre las variables es directa moderada, y al ser el  $p\text{-valor}=0,000$  menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 9)
2. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, podemos afirmar que, el liderazgo situacional se relaciona significativamente con la formación continua del usuario interno del Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017, en razón de que  $\tau_b=0,583$ , lo que determina que la relación entre las variables es directa moderada, y al ser el  $p\text{-valor}=0,000$  menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 11)
3. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, podemos afirmar que, el liderazgo situacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del usuario interno del Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017, en razón de que  $\tau_b=0,544$ , lo que determina que la relación entre las variables es directa moderada, y al ser el  $p\text{-valor}=0,000$  menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 13)
4. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, podemos afirmar que, el liderazgo situacional se relaciona significativamente con el clima institucional del usuario interno del Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017, en razón de que  $\tau_b=0,563$ , lo que determina que la relación entre las variables es directa moderada, y al ser el  $p\text{-valor}=0,000$  menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 15)

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. El personal directivo del Centro de Salud de “Vista Alegre” debe promover la realización de reuniones conjuntas con todo el personal que labora en la institución, con la finalidad de acoger ideas y recibir propuestas que permitan mejorar la organización, dirección y control de las actividades programadas, bajo los criterios y lineamientos metodológicos del liderazgo situacional.
2. La gestión institucional se basa en la capacidad y competencia que el trabajador demuestra en cada una de las tareas asignadas, por lo que urge la necesidad que el personal directivo del centro de salud, tomado como área de estudio, implemente una política de desarrollo de capacidades de todo el personal a través de la realización de cursos y eventos de capacitación.
3. Se debe promover entre el personal directivo y los profesionales que laboran en el centro de salud, la práctica permanente del trabajo en equipo, porque asegura la concreción y logro de las metas establecidas, en razón de que esta técnica procura la convergencia de esfuerzos individuales, para aprovecharlos en esfuerzo comunes, para el logro de los objetivos institucionales.
4. Es imprescindible generar espacios de diálogo entre todo el personal que labora en el centro de salud, con la intención de mejorar las relaciones interpersonales y de esta manera construir un clima institucional adecuado, que permita el desarrollo personal e institucional de toda la organización.

## **VII. REFERENCIAS**

- Abanto, W. (2016). *Guía de desarrollo de proyecto de tesis*. Trujillo, Perú: UCV.
- Alarcón, F. (2015). *Administración y gestión de las dependencias de salud*. Lima Perú: PUCP.
- Alarcón, S. (2014). *Cultura organizacional y el compromiso institucional*. Lima, Perú: PUCP.
- Alberti, A. (2014). *Relación entre el liderazgo estratégico y el desempeño laboral en el Hospital Regional de El Salta, Córdoba, Argentina*. Tesis inédita presentada a la Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Álvarez, E. (2014). *Compromiso institucional y el desempeño laboral*. Lima, Perú: San Marcos.
- Atienza, R. (2015). *Gestión institucional en el servicio de administración de la salud*. Lima, Perú: UNFV.
- Bárcena, A. (2014). *Clima institucional y desempeño laboral*. Lima, Perú: San Marcos.
- Bellido, A. (2015). *Diagnóstico situacional del sistema de salud en el Perú*. Lima, Perú: PUCP.
- Canales, S. (2014). *Organización y gestión de recursos humanos y el talento laboral*. Barcelona: España: Graos.
- Carmona, E. (2014). *Liderazgo estratégico y el desempeño laboral en las organizaciones*. Lima, Perú: San Marcos.
- Fernández, H. (2014). *Liderazgo estratégico y satisfacción laboral*. Madrid, España: Graos.
- Fuentes, F. (2014). *Satisfacción laboral y compromiso institucional*. Lima, Perú: San Marcos.
- Gonzales, H. (2014). *Estrategias para el liderazgo directivo en las organizaciones del siglo XXI*. Buenos Aires, Argentina: Trillas.

- Gonzales, O. (2014). *Gestión de recursos humanos y cultura organizacional*. Lima, Perú: San Marcos.
- Guimarães, F. (2015). *Cultura organizacional en las organizaciones competitivas*. Madrid, España: Graos.
- Hernández, y Otros (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, D. (2015). *Administración de la salud en el Perú. Perspectiva*. Lima, Perú: UNFV.
- Jiménez, T. (2013). *Liderazgo estratégico y su importancia en el nivel de motivación laboral*. Lima, Perú: San Marcos.
- Maslow, A. (2000). *Jerarquía de las necesidades humanas*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Mendoza, G. (2014). *Clima organizacional y compromiso institucional*. Lima, Perú: San Marcos.
- Miranda, D. (2014). *Gestión de los recursos humanos y el talento laboral*. Lima, Perú: San Marcos.
- Peña, T. (2016). *Métodos y técnicas de estudio para la investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Rivas, L. (2014). *Relación del liderazgo estratégico en el clima organizacional en el Hospital Regional de Salud de Huaura, Lima*. Tesis inédita presentada a la Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú.
- Salazar, F. (2014). *Liderazgo estratégico y su relación con la calidad de atención en el Hospital Regional de Moquegua*. Tesis inédita presentada a la Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú.
- Salazar, F. (2015). *Gestión y compromiso institucional*. Lima, Perú: San Marcos.

- Salazar, M. (2014). *Organización estratégica de empresas administrativas*. Lima, Perú: San Marcos.
- Sánchez, G. (2014). *Influencia del liderazgo estratégico en el compromiso institucional en trabajadores del Hospital Regional de Salud de Chiapas, México*. Tesis inédita presentada a la Universidad de Puebla, México.
- Tabares, D. (2014). *Compromiso institucional. Demandas y perspectivas*. Lima, Perú: San Marcos.
- Tafur, R. (1997). *Investigación científica en el campo de las ciencias sociales*. Lima, Perú: San Marcos.
- Tanaka, O. (2015). *Organización del sistema de salud en el nivel administrativo*. Lima, Perú: UNFV.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

|  <b>ESCUELA DE POSTGRADO</b><br><small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small> |                                     |                       |                    |                               |
|---|-------------------------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------------|
| <b>CUESTIONARIO</b>   |                                     |                       |                    |                               |
| <b>Objetivo:</b> Valorar el liderazgo estratégico   |                                     |                       |                    |                               |
| CRITERIOS   | VALORACIÓN                          |                       |                    |                               |
|   | 1<br>Totalmente<br>en<br>desacuerdo | 2<br>En<br>desacuerdo | 3<br>De<br>acuerdo | 4<br>Totalmente<br>de acuerdo |
| <b>DIMENSIÓN I: GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>   |                                     |                       |                    |                               |
| 1. Se evidencia la capacidad directiva en los procesos administrativos al interior de la institución.   |                                     |                       |                    |                               |
| 2. La capacidad directiva de los responsables de dirigir la parte administrativa hace posible que la atención al usuario sea eficiente                    |                                     |                       |                    |                               |
| 3. La toma de decisiones al interior de la institución es efectiva.   |                                     |                       |                    |                               |
| 4. Existen mecanismos de control que efectivizan la toma de decisiones en el momento oportuno.  |                                     |                       |                    |                               |
| 5. El organigrama de la institución permite una gestión eficiente.  |                                     |                       |                    |                               |
| 6. El organigrama de la institución se adecua a las necesidades institucionales.  |                                     |                       |                    |                               |
| <b>DIMENSIÓN II: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>  |                                     |                       |                    |                               |
| 7. Los trabajadores ocupan los diferentes puestos de trabajo según el perfil que tienen.  |                                     |                       |                    |                               |
| 8. Se evidencia que la gestión administrativa en la institución toma en cuenta el perfil del trabajador para ocupar los cargos.                           |                                     |                       |                    |                               |
| 9. Los trabajadores son competentes en la labor encomendada.  |                                     |                       |                    |                               |
| 10. La distribución del personal que labora en la institución se ciñe a las competencias de los trabajadores.   |                                     |                       |                    |                               |
| 11. Existe una política de incentivos para el personal que destaca en la labor encomendada.   |                                     |                       |                    |                               |
| 12. Los trabajadores se sienten satisfechos con el trabajo realizado porque se valora y reconoce su labor.  |                                     |                       |                    |                               |
| <b>DIMENSIÓN III: SISTEMAS DE CONTROL</b>   |                                     |                       |                    |                               |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| 13. Existe un sistema de supervisión al interior de la institución que permite hacer efectivo el trabajo encomendado. |  |  |  |  |
| 14. La supervisión que se desarrolla al interior de la institución permite la celeridad en la atención al usuario.    |  |  |  |  |
| 15. Existe un sistema de monitoreo al trabajo desempeñado por los trabajadores.                                       |  |  |  |  |
| 16. El monitoreo que se realiza en la institución permite el desarrollo de las capacidades de los trabajadores.       |  |  |  |  |
| 17. Existe al interior de la institución un sistema de acompañamiento a la labor que realiza el trabajador.           |  |  |  |  |
| 18. El acompañamiento que se desarrolla al interior de la institución es del tipo formativo.                          |  |  |  |  |

## CUESTIONARIO

**Objetivo:** Valorar el compromiso institucional

| CRITERIOS  | VALORACIÓN                          |                       |                    |                               |
|--|-------------------------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------------|
|  | 1<br>Totalmente<br>en<br>desacuerdo | 2<br>En<br>desacuerdo | 3<br>De<br>acuerdo | 4<br>Totalmente<br>de acuerdo |
| <b>DIMENSIÓN I: FORMACIÓN CONTINUA</b>   |                                     |                       |                    |                               |
| 1. La mayoría de los trabajadores asisten frecuentemente a cursos de capacitación sobre temas relacionadas al trabajo que realiza en la institución. |                                     |                       |                    |                               |
| 2. Se evidencia que los cursos de actualización a las que asisten los trabajadores desarrollan sus habilidades personales y profesionales.           |                                     |                       |                    |                               |
| 3. El personal que tiene a cargo la gestión administrativa de la institución promueve la realización de cursos de actualización.                     |                                     |                       |                    |                               |
| 4. Las actualizaciones que se desarrollan en la institución permiten afianzar el profesionalismo de los trabajadores.                                |                                     |                       |                    |                               |
| 5. Es práctica institucional la promoción de cursos de especialización.  |                                     |                       |                    |                               |
| 6. La institución brinda apoyo de diferentes formas a los trabajadores que realizan especializaciones.   |                                     |                       |                    |                               |
| <b>DIMENSIÓN II: TRABAJO EN EQUIPO</b>   |                                     |                       |                    |                               |
| 7. La institución se caracteriza por realizar trabajos en equipos.   |                                     |                       |                    |                               |
| 8. Las estrategias implementadas por los responsables de dirigir la institución, permiten el trabajo en equipo.                                      |                                     |                       |                    |                               |
| 9. La institución brinda las facilidades para que se realicen trabajos en equipos.   |                                     |                       |                    |                               |
| 10. Los recursos que la institución destina para el trabajo en equipos son pertinentes.  |                                     |                       |                    |                               |
| 11. El nivel motivacional de los trabajadores es adecuado.   |                                     |                       |                    |                               |
| 12. La gestión administrativa de la institución se caracteriza por promover un nivel motivacional adecuado de los trabajadores.                      |                                     |                       |                    |                               |
| <b>DIMENSIÓN III: CLIMA INSTITUCIONAL</b>  |                                     |                       |                    |                               |
| 13. La comunicación que se practica al interior de la institución es asertiva.   |                                     |                       |                    |                               |
| 14. La asertividad caracteriza las relaciones interpersonales entre los trabajadores.  |                                     |                       |                    |                               |
| 15. La empatía es una práctica constante entre los trabajadores.   |                                     |                       |                    |                               |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| 16. Las relaciones interpersonales entre los trabajadores demuestran una predisposición empática.                                |  |  |  |  |
| 17. La tolerancia sobre las opiniones y conductas de los trabajadores caracteriza la comunicación al interior de la institución. |  |  |  |  |
| 18. Los trabajadores perciben que el nivel de tolerancia al interior de la institución es la más adecuada.                       |  |  |  |  |

ANEXO 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

MATRIZ - ÍTEM TOTAL

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARA MEDIR LIDERAZGO SITUACIONAL

|                     | NÚMERO DE ÍTEMS |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    | TOTAL | PEARSON | CONDICIÓN |        |
|---------------------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|---------|-----------|--------|
|                     | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |       |         |           |        |
| N° DE PARTICIPANTES | 1               | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2     | 44      | 0.38      | Válido |
|                     | 2               | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 47    | 0.48    | Válido    |        |
|                     | 3               | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2     | 44      | 0.61      | Válido |
|                     | 4               | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2     | 47      | 0.39      | Válido |
|                     | 5               | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3     | 49      | 0.46      | Válido |
|                     | 6               | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4     | 51      | 0.62      | Válido |
|                     | 7               | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2     | 46      | 0.29      | Válido |
|                     | 8               | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3     | 57      | 0.35      | Válido |
|                     | 9               | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 1     | 57      | 0.46      | Válido |
|                     | 10              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3     | 48      | 0.48      | Válido |
|                     | 11              | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2     | 42      | 0.61      | Válido |
|                     | 12              | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2     | 44      | 0.52      | Válido |
|                     | 13              | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2     | 44      | 0.51      | Válido |
|                     | 14              | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2     | 50      | 0.43      | Válido |
|                     | 15              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3     | 44      | 0.42      | Válido |
|                     | 16              | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4     | 51      | 0.39      | Válido |
|                     | 17              | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2     | 46      | 0.41      | Válido |
|                     | 18              | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3     | 57      | 0.51      | Válido |
|                     | 19              | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 1     | 39      | 0.61      | Válido |
|                     | 20              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3     | 48      | 0.39      | Válido |
|                     | 21              | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2     | 42      | 0.33      | Válido |
|                     | 22              | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2     | 44      | 0.29      | Válido |
|                     | 23              | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2     | 44      | 0.49      | Válido |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |      |        |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|--------|
| 24 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 50 | 0.39 | Válido |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 44 | 0.41 | Válido |
| 26 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 42 | 0.51 | Válido |
| 27 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 44 | 0.61 | Válido |
| 28 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 44 | 0.39 | Válido |
| 29 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 50 | 0.41 | Válido |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 44 | 0.51 | Válido |

## CONFIABILIDAD

| Resumen del procesamiento de los casos   |                        |    | Estadísticos de fiabilidad |                  |                |
|--|------------------------|----|----------------------------|------------------|----------------|
|  |                        | N  | %                          | Alfa de Cronbach | N de elementos |
| Casos  | Válidos                | 30 | 100,0                      | ,852             | 18             |
|  | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0                         |                  |                |
|  | Total                  | 30 | 100,0                      |                  |                |
| <p>a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.</p> |                        |    |                            |                  |                |

**MATRIZ - ÍTEM TOTAL**

**INSTRUMENTO - CUESTIONARIO PARA MEDIR NIVEL DE COMPROMISO INSTITUCIONAL**

|    | NÚMERO DE ÍTEMS |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    | TOTAL | PEARSON | CONDICIÓN |
|----|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|---------|-----------|
|    | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |       |         |           |
| 1  | 1               | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 37    | 0.62    | Válido    |
| 2  | 2               | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 37    | 0.48    | Válido    |
| 3  | 1               | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 37    | 0.39    | Válido    |
| 4  | 1               | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 1  | 35    | 0.42    | Válido    |
| 5  | 1               | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 33    | 0.41    | Válido    |
| 6  | 1               | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 1  | 4  | 1  | 41    | 0.29    | Válido    |
| 7  | 1               | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 42    | 0.54    | Válido    |
| 8  | 1               | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1  | 1  | 1  | 4  | 44    | 0.39    | Válido    |
| 9  | 1               | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 44    | 0.50    | Válido    |
| 10 | 1               | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 32    | 0.48    | Válido    |
| 11 | 1               | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 36    | 0.61    | Válido    |
| 12 | 2               | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 39    | 0.52    | Válido    |
| 13 | 1               | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 36    | 0.42    | Válido    |
| 14 | 1               | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 1  | 1  | 2  | 4  | 44    | 0.41    | Válido    |
| 15 | 1               | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 30    | 0.29    | Válido    |
| 16 | 1               | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 1  | 4  | 1  | 41    | 0.54    | Válido    |
| 17 | 1               | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 42    | 0.41    | Válido    |
| 18 | 1               | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1  | 1  | 1  | 4  | 45    | 0.51    | Válido    |
| 19 | 1               | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 29    | 0.61    | Válido    |
| 20 | 1               | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 32    | 0.39    | Válido    |
| 21 | 1               | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 35    | 0.42    | Válido    |
| 22 | 2               | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 39    | 0.41    | Válido    |
| 23 | 1               | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 37    | 0.29    | Válido    |

Nº DE PARTICIPANTES

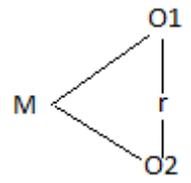
|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |      |        |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|--------|
| 24 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 43 | 0.54 | Válido |
| 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 28 | 0.41 | Válido |
| 26 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 35 | 0.51 | Válido |
| 27 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 39 | 0.42 | Válido |
| 28 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 36 | 0.41 | Válido |
| 29 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 44 | 0.29 | Válido |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 28 | 0.54 | Válido |

## CONFIABILIDAD

| Resumen del procesamiento de los casos   |                        |    | Estadísticos de fiabilidad |                  |                |
|--|------------------------|----|----------------------------|------------------|----------------|
|  |                        | N  | %                          | Alfa de Cronbach | N de elementos |
| Casos  | Válidos                | 30 | 100,0                      | ,837             | 18             |
|  | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0                         |                  |                |
|  | Total                  | 30 | 100,0                      |                  |                |
| <p>a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.</p> |                        |    |                            |                  |                |

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Liderazgo situacional y nivel de compromiso institucional. Vista Alegre - Ayacucho 2017

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS   | VARIABLES   | METODOLOGÍA   |
|--|--|---|---|---|
| <p><b>General</b></p> <p>¿De qué manera el liderazgo situacional se relaciona con el nivel de compromiso institucional del usuario interno del Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Cómo el liderazgo situacional se relaciona con la formación continua del usuario interno del Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017?</p> <p>¿Cómo el liderazgo situacional se relaciona con el trabajo en equipo del usuario interno del Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017?</p> <p>¿Cómo el liderazgo situacional se relaciona con el clima institucional del usuario interno del Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017?</p> | <p><b>General</b></p> <p>Analizar la relación que existe entre el liderazgo situacional y el nivel de compromiso institucional en el Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo situacional y la formación continua en el Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo situacional y el trabajo en equipo en el Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo situacional y el clima institucional en el Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017.</p> | <p><b>General</b></p> <p>El liderazgo situacional se relaciona significativamente con el nivel de compromiso institucional en el Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>El liderazgo situacional se relaciona significativamente con la formación continua en el Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017.</p> <p>El liderazgo situacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en el Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017.</p> <p>El liderazgo situacional se relaciona significativamente con el clima institucional en el Centro de Salud "Vista Alegre" Ayacucho 2017.</p> | <p>Variable 1:<br/>Liderazgo situacional.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión institucional</li> <li>✓ Gestión de recursos humanos</li> <li>✓ Sistemas de control.</li> </ul> <p>Variable 2:<br/>Compromiso institucional</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formación continua</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Clima institucional</li> </ul> | <p>Tipo de investigación:<br/>No experimental</p> <p>Nivel de investigación:<br/>Relacional</p> <p>Método de investigación:<br/>Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación:<br/>Descriptivo correlacional</p>  <p>Población<br/>Trabajadores del Centro de Salud "Vista Alegre".</p> <p>Muestra:<br/>60 padres de familia<br/>Trabajadores del Centro de Salud "Vista Alegre".</p> <p>Técnicas e instrumentos<br/>Encuesta<br/>Cuestionario</p> |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | Análisis e interpretación de datos<br>Tablas<br>Gráficos<br>Estadígrafos de correlación |
|--|--|--|--|---|