



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Compromiso y Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad  
CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de  
Lurigancho, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Eusebio Carlos Chavez Arbaiza

ASESOR:

Dr. Darién Barramedo Rodríguez Galán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

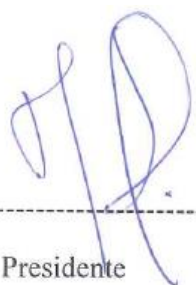
Gestión de Organizaciones

Lima – Perú.

2018

**PÁGINAS PRELIMINARES**

**PÁGINA DEL JURADO**



Handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and curves, positioned above a horizontal dashed line.

Presidente



Handwritten signature in blue ink, featuring a series of vertical strokes and a horizontal base, positioned above a horizontal dashed line.

Secretario



Handwritten signature in blue ink, with a large, circular initial and a trailing flourish, positioned above a horizontal dashed line.

Vocal

## **DEDICATORIA**

### **A mis padres:**

Por brindarme su apoyo incondicional siempre con palabras de aliento y motivación para continuar mi camino profesional y superar retos que me planteó la vida y que hemos superado juntos.

### **A mi Abuela:**

Por representar en mi vida el significado de perseverancia y coraje para salir adelante pese a todo y porque sé, que desde el cielo me cuida y protege.

### **A Dios:**

Por cuidarme y protegerme en todo este tiempo de vida y darme la oportunidad de haber llegado hasta aquí.

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a mis padres, de quienes aprendí valores y enseñanzas que rigen mi vida hasta el día de hoy, de quienes siempre encontré apoyo y palabras de aliento para salir adelante ante las pruebas difíciles que se pusieron en mi camino y de quienes siempre podre confiar en esta vida.

Quiero agradecer a dios, quien en su infinita misericordia permitió que yo siga con vida después de atravesar episodios muy complicados y poder llegar a culminar mis estudios.

Así mismo quiero agradecer a los maestros que conocí en todo mi recorrido académico dentro de la universidad, ya que ellos fueron la base informativa y profesional con la que pude superar obstáculos estudiantiles.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Eusebio Carlos Chavez Arbaiza con DNI N° 45063076, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2018



FIRMA

Eusebio Carlos Chavez Arbaiza

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “Compromiso y Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El autor.

## ÍNDICE

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b> .....	ii
PÁGINA DEL JURADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE .....	viii
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1. Realidad Problemática .....	2
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	9
1.4. Formulación del problema .....	12
1.5. Justificación del estudio .....	13
1.6. Hipótesis .....	14
1.7. Objetivos.....	15
<b>II. MÉTODO</b> .....	16
2.1. Diseño de Investigación.....	17
2.2. Variables y Operacionalización de Variables .....	18
2.3. Población y Muestra .....	20
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos – validez y confiabilidad .....	20
2.5. Métodos de análisis de datos.....	24
2.6. Aspectos éticos .....	24
<b>III. RESULTADOS</b> .....	25
3.1. Descripción de Resultados .....	26
3.2. Contrastación de Hipótesis General .....	30
3.3. Contrastación de Hipótesis Especificas .....	31
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	34
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	39
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	42
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	45
<b>ANEXOS</b> .....	49



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Cuadro de Operacionalización-Compromiso</i> .....	18
<b>Tabla 2:</b> <i>Cuadro de Operacionalización-Desempeño Laboral</i> .....	19
<b>Tabla 3:</b> <i>Fiabilidad de la Variable Compromiso</i> .....	23
<b>Tabla 4:</b> <i>Fiabilidad de la Variable Desempeño Laboral</i> .....	23
<b>Tabla 5:</b> <i>Distribución de Compromiso y Desempeño Laboral-Tablas Cruzadas</i> .....	26
<b>Tabla 6:</b> <i>Distribución de Compromiso Afectivo y Desempeño Laboral-Tablas cruzadas</i> .....	27
<b>Tabla 7:</b> <i>Distribución de Compromiso de Continuidad y Desempeño Laboral-Tablas Cruzadas..</i>	28
<b>Tabla 8:</b> <i>Distribución de Compromiso Normativo y Desempeño Laboral-Tablas Cruzadas</i> .....	29
<b>Tabla 9:</b> <i>Correlaciones Compromiso-Desempeño Laboral</i> .....	30
<b>Tabla 10:</b> <i>Correlaciones Compromiso Afectivo-Desempeño Laboral</i> .....	31
<b>Tabla 11:</b> <i>Correlaciones Compromiso de Continuidad-Desempeño Laboral.....</i>	32
<b>Tabla 12:</b> <i>Correlaciones Compromiso Normativo-Desempeño Laboral</i> .....	33

## RESUMEN

La presente investigación esta evocada al estudio de Compromiso y Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018, en ese sentido, se ha analizado cada una de las presentes variables mencionadas con sus respectivas dimensiones. De este modo se fijó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el compromiso y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018. El diseño de estudio corresponde al tipo descriptivo correlacional, se sustenta bajo los fundamentos teóricos de Meyer y Allen sobre Compromiso y los fundamentos teóricos de Chiavenato sobre Desempeño Laboral. La población del presente estudio estuvo integrada por 30 colaboradores del Hospital San Juan de Lurigancho, empresa dedicada al servicio de la Salud Publica. La recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios, así mismo la validez del instrumento se obtuvo mediante juicio de 3 expertos de la universidad Cesar Vallejo, resultando con un nivel de confiabilidad con coeficiente Alfa de Cron Bach de 0.909 para el cuestionario de Compromiso y de un 0.946 para el de Desempeño Laboral. La encuesta cuenta con 48 preguntas que fueron recolectadas y procesadas en un determinado momento y lugar. Finalmente se hizo la prueba de hipótesis, dando como resultado que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio, con un nivel de significancia de  $P = 0.001$  (bilateral) y un grado de correlación Rho de Spearman de  $r = 0.591$ .

**Palabra clave:** Compromiso, Desempeño Laboral y modalidad CAS.

## ABSTRACT

The present investigation is evoked to the study of Labor Commitment and Performance of the collaborators in the CAS modality of the Department of Diagnostic Support of the Hospital San Juan de Lurigancho 2018, in that sense, each one of the present mentioned variables has been analyzed with their respective dimensions. In this way, the following general objective was established: Determine the relationship between the commitment and work performance of employees in the CAS modality of the Diagnostic Support Department of the San Juan de Lurigancho Hospital, 2018. The study design corresponds to the type descriptive, is based on the theoretical foundations of Meyer and Allen on Commitment and the theoretical foundations of Chiavenato on Labor Performance. The population of the present study consisted of 30 employees of the San Juan de Lurigancho Hospital, a company dedicated to the Public Health service. The data collection was obtained through 2 questionnaires; likewise the validity of the instrument was obtained by trial of 3 experts from Cesar Vallejo University, resulting in a reliability level with Cronbach's Alpha coefficient of 0.909 for the Commitment questionnaire and of 0.946 for the Labor Performance. The survey has 48 questions that were collected and processed at a certain time and place. Finally, the hypothesis test was carried out, resulting in a significant relationship between both study variables, with a level of significance of  $P = 0.001$  (bilateral) and a degree of Spearman's Rho correlation of  $r = 0.591$ .

**Keywords:** Commitment, Labor Performance and CAS mode.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

En la actualidad los trabajadores reflejan una implicación emocional e intelectual gracias al compromiso que demuestra hacia la empresa donde desempeñan sus funciones, y con ello su aportación personal al éxito de la empresa. Los trabajadores que se encuentran realmente comprometidos demuestran una serie de costumbres, actitudes y creencias que funcionan como un sistema que genera el aspecto clave de la salud empresarial de la compañía. Así mismo el compromiso organizacional es una vía directamente proporcional entre la empresa y el trabajador, ya que si la empresa o el trabajador mejoran en eficiencia y eficacia ambos se benefician obteniendo resultados positivos y favorables. La empresa debe mantener un criterio de realidad al tener en cuenta que el trabajador tiene un compromiso con su profesión y su carrera para un buen desempeño laboral. Entonces, queda clara y establecida la relación entre el compromiso de los trabajadores y el Desempeño Laboral de los mismos y de otros aspectos también clave como la productividad, la eficiencia, la seguridad y la captación.

En el Plano Internacional, Mendoza (2017) “En el Mundo, los empleados no comprometidos le cuestan US \$450 millones al año a las empresas, solo en términos de menor productividad”. Por otro lado existen estudios que comparan “las 100 mejores empresas en donde trabajar” de la revista Fortune con respecto a “las 500 más grandes empresas que poseen acciones que cotizan en las bolsas NYSE o NASDAQ” de Standard y Poor’s; exponen que las empresas con trabajadores muy comprometidos tienen una media del 29% de mayor beneficio, un 50% más de clientes leales y un 44% más de posibilidades de restablecer situaciones con resultados negativos en comparación a las empresas con trabajadores menos comprometidos e involucrados en los objetivos de la misma. Entonces, el grado de compromiso promueve resultados positivos en el desempeño laboral los cuales deben ser tomados en cuenta para evitar resultados negativos con pérdidas millonarias.

En el Plano Nacional, el Perú es uno de los países con mayor grado de Compromiso Laboral en la región. El Perú posee un promedio de índice de Compromiso laboral de un 74%, sobrepasando el índice a nivel global de la región de América Latina con un 72%, de acuerdo con el informe internacional sobre Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016, el cual fue elaborado por el líder global en soluciones de recursos humanos “Aon Hewitt”. Sin embargo, aún queda un tema por fortalecer en estos resultados positivos que genera incertidumbre y que demuestra la falta del tema remunerativo a los

empleados, el cual no consiste en un plano económico, sino en especificar el “por qué unos ganan más que otros”, esto podría ser un debilitador de la variable Compromiso y consecuentemente con el Desempeño Laboral. Los factores que impulsan el nivel de compromiso y posteriormente el Desempeño Laboral alcanzado, son las oportunidades de desarrollo y capacitación, el liderazgo, la remuneración y reconocimiento que recibe, etc. En la actualidad en la agencia de la alta gerencia de la empresa se encuentra un aspecto importante, el cual es, ¿Cómo sus trabajadores están comprometidos con la organización y con los retos del negocio?

En el caso de Perú, las empresas peruanas están trabajando en incrementar el nivel de compromiso de sus trabajadores, estas compañías no se contentan con tan solo identificar las dimensiones que generan satisfacción durante su compromiso, sino que, también en generar acciones en aquellas dimensiones que impulsen la variable de compromiso del trabajador.

Así mismo, existen formas de evaluar el Desempeño Laboral dentro de una organización para detectar índices de bajo o alto rendimiento. Alles (2005) “la evaluación del desempeño laboral es un instrumento para supervisar y dirigir personal. Cabe señalar que uno de sus principales objetivos es el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora continua de los resultados de la organización y la utilización óptima de los recursos humanos”.

En el Plano Local, la variable compromiso se presenta en un grado por mejorar, tal es el caso del Hospital San Juan de Lurigancho dedicada a brindar el servicio de salud pública, en el cual existen estudios de clima organizacional por parte del informe “Análisis de la situación de salud Hospitalaria del Hospital San Juan de Lurigancho 2016-2017” donde podemos encontrar sub variables tales como; cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano, bajo este estudio existen dimensiones que se encuentran por mejorar, tales como; recompensa, remuneración, motivación, innovación, liderazgo y etc., dichas dimensiones son claros impulsores del Compromiso del empleado con la empresa. Entonces es así que la problemática se presenta en “La Desidia como producto de la falta de Compromiso de algunos Profesionales de la Salud dentro del Hospital S.J.L.”, este síntoma se presenta en organizaciones que empiezan a presentar incidencias por diversas causas que pueden acabar en un desempeño laboral bajo e ineficiente y que impactaría en la atención a los pacientes. De lo expuesto, si no se toman

medidas para colocar las dimensiones de estudio de las variables de investigación en un estado Saludable no se podrá generar un desempeño laboral adecuado y tan solo brindar una limitada calidad de atención al paciente.

Finalmente, expuesta la problemática se hace la proposición de realizar una investigación de nivel descriptivo correlacional que estudia y mida las variables Compromiso y Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS en el Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho para establecer la relación que existe entre ambas, utilizaremos los cuestionarios como instrumento para la recolección de datos de estas variables en la empresa. Con ello podremos buscar estrategias para el Departamento de Apoyo al Diagnóstico generando y brindando calidad en su servicio de atención del Hospital San Juan de Lurigancho.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Pérez (2013) En su tesis titulada *“Relación del grado de Compromiso organizacional y el Desempeño Laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público.”* Tesis como requisito para obtener grado de Maestría en Psicología con orientación laboral y organizacional de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Tiene como objetivo identificar el grado de compromiso organizacional y desempeño laboral del empleado público en un hospital. Algunas teorías de soporte es la definición de ver el compromiso organizativo como estado psicológico que caracterizaba la relación entre el empleado y la organización, y que se componían en el Modelo de Allen y Meyer. Esta investigación se clasifica como descriptiva con una muestra de 70 profesionales de la salud. Teniendo como instrumento a los cuestionarios. Esta investigación concluye, que en el 70% de la muestra, entre médicos y enfermeras demuestran un alto estándar de compromiso con el hospital y un 30% presentan un bajo y/o nulo sentimiento de obligación. En cuanto a médicos, se aprecia que las puntuaciones de nivel bajo se dan en la dimensión de compromiso de continuidad, abarcando un 46.7% del total de la muestra y el otro nivel bajo que se puede apreciar es en la dimensión normativa con un 43.4%. Mientras que en la dimensión afectiva solo presenta un 23.3% en puntuaciones bajas. Y en cuanto a enfermeras un 60% obtuvo puntuaciones bajas en la dimensión de compromiso de continuidad y en el normativo un 47.5% y en la dimensión de compromiso afectivo se obtuvieron puntuaciones altas de 95%.

El aporte que brindó esta investigación radicó en el parecido de la población que estudió con respecto a la población en la cual se hará la investigación dando información acertada sobre la relación sobre las variables compromiso y desempeño laboral, sobre la forma de plantear los cuestionarios para nuestra población a estudiar.

Tovar (2014) Titulado “*Actitud de Compromiso y Desempeño Laboral del personal operativo dentro de la organización productiva.*” Tesis para obtener el título de licenciada en Psicología de la Universidad Latinoamericana de Tlalnepantla de Baz, México. Tiene como objetivo determinar si existe relación significativa entre actitud de compromiso organizacional (afectivo, continuidad y normativo) y el nivel de desempeño laboral del personal operativo. Algunas teorías de soporte son las del modelo de los tres componentes de Allen y Meyer, la teoría de Mathieu y Zajac y el modelo de grupos de Cristina Bayona. Esta investigación se clasifica como descriptiva, cuantitativa, correlacional con una muestra de 20 sujetos. Teniendo como instrumento el uso de cuestionarios. Esta investigación concluye que su dimensión de compromiso de continuidad representa una mayor presencia, es decir que la población estudiada se encuentra trabajando por necesidad. Así mismo el 5% de los sujetos de estudio presentan un nivel bajo en su desempeño laboral, el 40% presenta un nivel medio y el 55% un nivel de rendimiento alto, con respecto a la dimensión de compromiso afectivo tan solo un 15% representa un nivel alto, el 70% un nivel medio y un 15% representan un nivel bajo, de lo expuesto se observa que la mayoría de los sujetos de estudio no definen sus lazos afectivos, por consiguiente resulta incierto si disfrutaban de su permanencia en la organización. En torno a la dimensión de compromiso normativo un 40% de los sujetos muestran un nivel bajo de dicha dimensión, un 25% muestran un nivel medio y un 35% muestran un nivel alto. De esto se infiere que casi la mitad de los trabajadores no creen en la lealtad hacia la organización aunque más de la tercera parte muestre un alto nivel de compromiso normativo. En el compromiso de continuidad solo un 30% muestra un alto nivel, el 50% muestra un nivel medio y el 20% muestra un bajo nivel. De lo mencionado se observa que el 80% de los trabajadores tienen algún tipo de compromiso de continuidad, mas no definen si se comprometen o no por necesidad psicológica, física o financiera. Por consiguiente no existe una relación definida entre las variables de compromiso y el nivel de desempeño laboral del personal operativo.



El aporte que brindó esta investigación radicó en el modelo de su cuestionario para la recaudación de datos a estudiar y utilizarlo para dar enfoques con realidades distintas en ciertos tipos de organizaciones.

Sanlúcar (2014) Titulado “*Actitud de compromiso y desempeño laboral en una empresa purificadora de agua.*” Tesis para la escuela de Psicología de la Universidad de Las Américas Puebla, México, 2014. Tiene como objetivo determinar e investigar si existe una relación significativa entre la actitud de compromiso del sujeto y el desempeño laboral. La variable dependiente es la actitud del compromiso, que se puede definir como una fuerza que enlaza al sujeto a una línea conductual de relevancia a una organización. Algunas teorías de soporte son el modelo de cuestionario de Allen y Meyer, teoría de Somers y Bimbaum y Teoría de Daniel Goleman. Fue un estudio de tipo descriptivo teniendo como muestra a 100 sujetos divididos en dos grupos y su instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Se concluye que en el primer grupo muestra una relación positiva entre la actitud de compromiso y el desempeño laboral en los sujetos de dicho grupo con un coeficiente de Rho, el cual es de 0.588. La actitud de compromiso en los sujetos tiene una media de 4.2442, una desviación estándar de 0.41938 y un valor  $P = 0.0001$ . El desempeño laboral tiene una media de 4.1755, una desviación estándar de 0.41822 y el mismo valor  $P$  que la actitud de compromiso. Con respecto al segundo grupo la actitud de compromiso tuvo una media de 4.605, una desviación estándar de 0.18562 y un valor  $P = 0.0001$ . El desempeño laboral en este grupo es de 0.36273 y el valor  $P$  es el mismo que el de la actitud de compromiso. Entonces se concluye que las variables están relacionadas de manera positiva.

El aporte que brindó esta investigación al desarrollo de la tesis por realizar, radica en las teorías sobre el manejo de las fórmulas y métodos de comparación entre grupos.

### **A nivel nacional**

Gómez y Ñope (2014) en su tesis titulada “*Compromiso Organizacional y Desempeño de los trabajadores administrativos de la universidad Cesar Vallejo sede Huaraz, año 2014.*” Tesis para obtener el título de licenciado en Administración de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-Perú, 2014. Tiene como objetivo analizar, como influye el compromiso organizacional en el desempeño de los trabajadores administrativos de la universidad Cesar Vallejo. Las teorías que tiene esta

investigación es el modelo de Allen y Meyer - entre otros. Su metodología es correlacional, transversal con una muestra de 31 trabajadores administrativos, siendo como su instrumento de medición el cuestionario de Compromiso Organizacional y guías de entrevista. Se concluye que, existe una correlación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral, con resultados de valor de coeficiente de correlación de Spearman de 47% es así que la hipótesis es aceptada. Por otro lado el 42% de los trabajadores administrativos de la UCV se encuentran situados en el sector negativo del compromiso normativo y desempeño laboral, esto señala que el compromiso normativo influye de manera negativa el desempeño de los trabajadores.

Esta tesis aportó en su marco teórico, indicó o mostró el alto porcentaje en correlación que puede existir en su compromiso de continuidad y desempeño laboral pero que no siempre esta expresada positivamente, así también su tipo de metodología y el modelo de su cuestionario son de ayuda a la investigación.

Gómez (2015) En su tesis titulada "*Gestión del compromiso institucional y el Desempeño docente del profesorado de la universidad Peruana Los Andes.*" Tesis para obtener el grado académico de magister de ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional, Lima-Perú, 2015. Tiene como objetivo, investigar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño docente en la universidad peruana Los Andes. Las teorías que tiene la investigación son las de Katz y Kahnen, la teoría de Modway, la teoría de Mathieu y Zajac y la teoría del modelo de Allen y Meyer. Su metodología es descriptiva correlacional, cuantitativa con una muestra de 200 colaboradores estudiantiles y su instrumento de medición son los cuestionarios. Se concluye que el 28% de los encuestados consideran que el compromiso afectivo es bajo, el 51% del total consideran que el compromiso afectivo es medio y el 21% opina que es alto. Con respecto al compromiso de continuidad el 40% del total de encuestados opinan que es de nivel bajo, así mismo el 34.5% del total consideran que es de nivel medio y el 25% opinan que es de nivel alto. En torno al compromiso normativo solo el 17.5% de los encuestados opinan que es de nivel alto, el 61.5% del total de encuestados opinan que es de nivel medio y el 21% considera que el compromiso normativo es de nivel bajo. En relación a la variable en general de Compromiso organizacional se obtuvo que el 29% de encuestados opinan que el compromiso organizacional es de nivel bajo, un 50% del total opina que es de nivel medio y un 21% considera que el compromiso organizacional es de

nivel alto en la organización. Entonces por lo expuesto se infiere que existe una relación de grado positivo, de alta intensidad y estadísticamente significativa entre las variables compromiso y desempeño laboral docente en torno a los profesores de la Facultad de Educación y Ciencias humanas de la universidad peruana Los Andes con una suficiente evidencia para afirmar la existencia de una correlación directa y significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño docente.

En esta tesis se pudo identificar que el tipo de relación entre las variables se aplicó de manera positiva en gran aspecto por el tipo de población a la cual hace objeto de su estudio, entonces como aporte se pudo tomar en cuenta la forma de aplicar su metodología para que los resultados entre variable compromiso y desempeño laboral fueran más precisos.

Guarniz (2014) En su tesis titulada “*Satisfacción Laboral, Compromiso Institucional y Desempeño Docente de los profesores de la Facultad de Medicina de la universidad privada Antenor Orrego, 2012.*” Tesis para obtener el grado de maestra en educación, mención en didáctica de la educación superior, Trujillo-Perú. Tiene como objetivo, establecer la relación entre satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la facultad de medicina de la universidad privada Antenor Orrego. Las teorías que sirven de soporte para esta investigación radican en la teoría de las pequeñas inversiones (Side-bets) de Becker, la teoría del vínculo afectivo de Porter, Steers y Mowday y el modelo de compromiso organizacional de Allen y Meyer. Su metodología es de tipo descriptivo, transversal, correlacional y teniendo como muestra a 103 docentes de medicina y teniendo como instrumento de medición los cuestionarios. Se concluye que el grado de compromiso de los docentes de la facultad de medicina es relativamente MODERADO, con una media de 65.06 y muestra cercanía con la dimensión de compromiso afectivo con una media de 69.83. Así mismo se observa que la variable de desempeño laboral docente es BUENO, con una media de 3.6.

De lo mencionado se infiere que no existió una correlación significativa ni positiva entre el compromiso institucional y el desempeño laboral docente de los profesores de medicina, de esta manera se concluyó que el sentirse comprometido con la institución no necesariamente determina un mejor desempeño.

Esta investigación brindó la información que las variables de compromiso y desempeño laboral al ser planteadas y estructuradas en diferentes realidades y con diferentes tipos de población arrojó resultados variados y distintos.

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

#### **1.3.1. Variable 1: Compromiso**

Esta presente investigación toma como teórico base lo sostenido por:

Según Meyer y Allen (1984), la variable de Compromiso organizacional es vista como un estado psicológico que caracterizaba la relación entre el empleado y la organización y que influye en la decisión de continuar o no en la organización.

Luego proponen un modelo multidimensional para medir el compromiso organizacional, en el que se distinguían entre compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

Por Compromiso Afectivo, entendían la unión emocional que los empleados sienten hacia la organización, caracterizada por su implicación e identificación con la organización así como también por el deseo de mantenerse en ella. Supone una aceptación de los valores y metas organizativas enfatizando los sentimientos que un empleado tiene hacia su organización. Los trabajadores que reflejen el compromiso afectivo están orientados a laborar para el beneficio de la institución.

Cabe resaltar que esta dimensión es la que más relevancia ha tenido de parte de varios investigadores; hecho que Meyer y Allen justifican, por un lado, alegando el desarrollo de modelos multidimensionales de compromiso y en las escalas de medida establecidas, y, por otro lado, promoviendo el compromiso afectivo como “la forma más deseable de compromiso y que las organizaciones están, probablemente, más dispuestas a inculcar a sus trabajadores”. Para medir esta dimensión definieron la escala de compromiso afectivo (ACS).

El Compromiso de Continuidad, es la segunda dimensión que aparece de la variable compromiso, y que resulta de los costes que los empleados asocian con la decisión de Abandonar la organización. Más adelante se obtuvo dos dimensiones dentro del estudio de su análisis factorial, siendo el primero llamado; Alto Sacrificio por el coste personal

del empleado al irse de la compañía y perder su inversión en la empresa. El segundo representa las escasas oportunidades de trabajo al retirarse de la empresa y se denominaba Bajas Alternativas. Para medir esta dimensión definieron la escala de compromiso de continuidad (CCS).

El Compromiso Normativo, es la tercera dimensión que es añadida por Meyer y Allen (1990), en un inicio estaba basada en la internalización de presiones normativas para actuar de forma acorde a los intereses de la empresa. Posteriormente con el paso del tiempo se centra en el sentimiento de obligación de permanencia en la organización sin hacer hincapié a presiones sociales sobre lealtad. Para Meyer (2002), esa obligación ha cambiado aludiendo a la reciprocidad de beneficio, y se afirma que la esencia de este tipo de compromiso radica en el sentimiento de obligación de los empleados. Y es que esta dimensión también es llamada como Compromiso Moral, por hacer referencia a la obligación moral de los empleados a permanecer en la organización. Para medir esta dimensión definieron la escala de compromiso normativo (NCS).

Según los autores Mowday, Porter y Steers (1982), definen al compromiso organizacional como; la identificación e implicación del trabajador con la organización. Esta identificación del empleado con la organización representa una sólida aceptación de las metas y valores de la empresa, la voluntad de ejercer los esfuerzos necesarios para alcanzar sus metas y el deseo del compromiso organizativo desarrollaron un instrumento, el Organizational Commitment Questionary (OCQ) el cual ha sido muy aceptado y utilizado por sus resultados psicométricos. Entre sus dimensiones están; identificación, implicación, deseo de aceptación, entre otros.

Según los autores O'Reilly y Chatman (1986) argumentan que el compromiso refleja un vínculo psicológico que une al empleado con la organización pero que la naturaleza de ese vínculo podía diferir. Siguiendo el trabajo de Kelman (1958) sobre cambio de conducta y actitud, afirmaron que ese vínculo se dividía en 3 dimensiones, a las que llamaron: conformidad, identificación e interiorización. La conformidad, se da cuando se crean actitudes y conductas para conseguir recompensas específicas. La identificación ocurre cuando los trabajadores se sienten orgullosos de ser parte de la organización, respetando sus valores y logros pero no adoptándolos como propios. Y la interiorización, se logra cuando los valores del trabajador y de la organización

coinciden. Teniendo como dimensiones a la conformidad, identificación e interiorización.

### **1.3.2. Variable 2: Desempeño laboral**

Esta investigación considera el aporte de los siguientes teóricos:

Según Chiavenato (2002), expone que el desempeño laboral es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Entonces, el desempeño de los colaboradores es la combinación de su comportamiento con sus resultados.

Las dimensiones que propone Chiavenato para el desempeño laboral son las siguientes: conocimiento del trabajo, discreción laboral, disciplina, trabajo en equipo y seguridad.

El conocimiento del trabajo: Es la comprensión de las tareas, los procedimientos y técnicas del trabajo. Posesión de habilidades específicas que se requieren para la realización de todas las fases del trabajo. (Chiavenato, 2002, p.11)

Discreción laboral: Es una actitud ética inteligente que se puede apreciar en un individuo con respecto a no divulgar información que tan solo le compete a la organización de la cual es parte. (Chiavenato, 2002, p.11)

Disciplina: Es el Conjunto de Reglas de comportamiento para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de la organización. (Chiavenato, 2002, p. 11)

Trabajo en equipo: Es la suma de acciones y habilidades individuales para conseguir los objetivos que son compartidos en la organización, siendo muy asertivo en la organización para alcanzar las metas establecidas. (Chiavenato, 2002, p.12)

Seguridad: Es el conjunto de procedimientos que tienen por finalidad evitar, eliminar o minimizar los riesgos que pueden llevar a la reacción de accidentes en el trabajo. (Chiavenato, 2002, p.12)

Para Pedraza, Amaya y Conde (2010) es necesario que las organizaciones diseñen y apliquen sistemas de evaluación de Desempeño, siendo estos uno de los procesos más

importantes para administrar adecuadamente el talento humano, desarrollar la efectividad y alcanzar el éxito organizacional, ya que permite mantener y aumentar la productividad y facilitar el avance de metas estratégicas. Entre sus elementos necesarios para llevar una adecuada evaluación del desempeño está el análisis de los puestos de trabajo, la administración del ejercicio humano y la medición del desempeño a través de estándares objetivos previamente definidos y valorados, los cuales deben ayudar a medir la efectividad y eficiencia del trabajo de los empleados de acuerdo a la misión de la organización. Dentro de sus dimensiones encontramos; efectividad, productividad, organización, calidad entre otros.

Según Fernández, E. (2010) la variable desempeño se muestra como una conducta y se puede observar lo que hace la población o muestra. Se puede llegar a medir la variable desempeño siendo cuantificador esta conducta, entonces evaluar el desempeño del colaborador consiste en nombrar un juicio al valor, del mismo modo se señala que la evaluación de esta variable es un proceso estructurado que consiste en asignar objetivos y estándares del desempeño, medir los estándares mencionados contra el desempeño, y para finalizar, proporcionar retroalimentación a los colaboradores. Este procedimiento nos ayudará a ver cuán productivo es el trabajador y en qué área se puede desenvolver mejor. Tiene como dimensiones a tres tipos de medidas del desempeño: medidas de juicio, medidas objetivas y medidas de personal.

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

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el compromiso y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?

##### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, San Juan de Lurigancho, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórico**

La desidia o dejadez como producto de la falta de compromiso de algunos profesionales de la salud que trabajen en los hospitales son síntomas de organizaciones enfermas, que cuando se relacionan con otros factores producen un desempeño laboral bajo o ineficiente que impacta en la atención que ofrecen a sus pacientes (Cajigas, Leal, Santos, Reyna y Gonzales, 2011).

Es por eso que esta investigación es importante por cuanto se pretende corroborar si las dimensiones de los teóricos Allen y Meyer se ajustan al contexto de la realidad para el Hospital San Juan de Lurigancho, así mismo para las dimensiones del teórico Chiavenato y poder resolver la problemática.

### **Justificación práctica**

Esta investigación es relevante porque aportó información valiosa con la contrastación de teorías, lo cual ayuda al Hospital San Juan de Lurigancho a conocer la realidad existente de la problemática para poder mejorar en los puntos que sean vulnerables con la finalidad, que el trabajador de salud tenga un ambiente favorable para obtener un mejor desempeño dentro del Hospital S.J.L. y generar calidad de atención.

### **Justificación metodológica**

Esta investigación es relevante por cuanto ayudó a ajustar el instrumento de medición como lo es el Cuestionario de Compromiso Organizacional a la realidad del Hospital San Juan de Lurigancho y a la elaboración del Instrumento de medición de la variable desempeño laboral para obtener resultados que nos expliquen el porqué de la problemática



y poder compararla con respecto de otros estudios similares pero en una realidad distinta, de esta manera servirá de referencia a otras investigaciones con una problemática similar en el futuro.

### **Justificación social**

Esta investigación aporta información confiable al hospital San Juan de Lurigancho para que puedan tomar acciones que ayuden a contribuir con el progreso de los trabajadores de salud en el departamento de Apoyo al Diagnóstico con estrategias de compromiso que puedan mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de salud.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe una relación entre el compromiso y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe una relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe una relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el compromiso y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

#### **Objetivo específico 3**

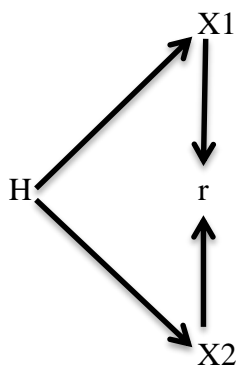
Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de Investigación

El diseño del trabajo fue descriptivo-correlacional de corte transversal ya que se obtuvo datos en un solo momento y tiempo único. El diseño de investigación no fue de enfoque experimental, ya que no se manipuló ninguna de las variables. Tan solo se tuvo la variable 1 y la variable 2. Entonces, este diseño ayudó a determinar el grado de relación entre la variable Compromiso y Desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

Según Arias (2012) define que “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p. 24) El diseño de investigación del trabajo planteó la descripción de la relación que existe entre las dos variables para el proyecto de investigación realizado.



En donde:

H: Colaboradores del HSJL

X1: Compromiso

X2: Desempeño laboral

r: Relación

## 2.2. Variables y Operacionalización de Variables

Tabla 1

Cuadro de Operacionalización – Compromiso

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems	Escala de medición
Compromiso	Según Meyer y Allen (1984), la variable de Compromiso organizacional es vista como un estado psicológico que caracteriza la relación entre el empleado y la organización y que influye en la decisión de continuar o no en la organización.	La variable se medirá aplicando el cuestionario adaptado de la investigación de Allen y Meyer (1997). “escala de Compromiso Organizacional.”	Compromiso Afectivo	Satisfacción	1-2-3-4-5-6	
				Identificación		
				Implicación		
				Unión emocional		
				Inclusión		
			Compromiso de Continuidad	Necesidad económica	7-8-9-10-11-12	Escala ordinal
				Decisión de permanencia		
				Beneficios		
				Oportunidades laborales		
				Responsabilidad		
Compromiso Normativo	Ética	13-14-15-16-17-18				
	Moral					
	Lealtad institucional					
			Obligación laboral			

Nota: teorías tomadas de Allen y Meyer (1997).

Tabla 2

## Cuadro de Operacionalización – Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (Chiavenato, 2002, p.10)	Se planteará un cuestionario, donde los ítems estarán en escala de Likert (siempre=5, casi siempre=4, a veces=3, casi nunca=2, nunca=1) El instrumento contara de 30 ítems, los cuales han permitido medir a las dimensiones, en niveles de bajo, medio y alto.	Conocimiento del trabajo	Confianza Experiencia Aporte Eficacia Opinión Eficiencia	1-2-3-4- 5-6-7-8	Escala ordinal
			Discreción laboral	Solución de problemas Capacitador Ética Respeto Moral Aceptación Empatía Experiencia Comunicación	9-10-11- 12	
			Trabajo en equipo	eficaz Colaboración Eficiencia Liderazgo Solución de problemas Competencia Orden	13-14- 15-16- 17-18-19	
			Disciplina	Responsabilidad Puntualidad Respeto Procedimientos de protección Minimizar riesgos	20-21- 22-23-24	
			Seguridad	Ambiente Señalizaciones Recursos de auxilio Control	25-26- 27-28- 29-30	

Nota: teorías tomadas de Chiavenato (2009).

### **2.3. Población y Muestra**

Según Tamayo y Tamayo (1997) “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p. 114) Entonces, se pretendió captar los datos de manera cauta y precisa para brindar resultados óptimos y realistas en la investigación.

La población en este proyecto de investigación estuvo conformada por 30 colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del hospital San Juan de Lurigancho. Entonces, ya que se contó con una población menor a 100 se utilizó el CENSO donde toda la población fue la muestra.

El censo delimita la población a estudiar, a su vez nos muestra el número total de individuos de un territorio. Es una técnica de recolección que usa la cédula de censo como el instrumento para realizar una investigación (Pérez y Gardey, 2011.)

#### **Criterios de inclusión**

Todos los colaboradores en la modalidad CAS del departamento de Apoyo al diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho.

#### **Criterios de exclusión**

Son aquellos colaboradores que no se encuentren en la modalidad CAS y que no desempeñan funciones dentro del departamento de Apoyo al Diagnóstico del hospital San Juan de Lurigancho.

### **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos – validez y confiabilidad**

“Es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos” (Navarro, 2007, p. 3).

La técnica de la encuesta se utilizó para el trabajo de investigación y se usó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Para la variable compromiso se aplicó una ficha de evaluación con preguntas de opción variada bien especificada orientada a los colaboradores en la modalidad CAS del

Departamento de Apoyo al diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018. Dicha ficha de evaluación fue captada del Modelo de Meyer y Allen que ha sido aplicada a diferentes investigaciones con similar índole y para la variable desempeño laboral se elaboró una ficha de evaluación con preguntas con especificaciones similares a la primera ficha y orientadas a la misma población.

Por consiguiente, lo dicho nos brindó información para continuar con la investigación. El método de medición fue la escala de Likert, la cual se enfoca en un conjunto de ítems conformado por cinco categorías y de las cuales se tiene que escoger una de ellas.

### **Validación del instrumento**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1998), “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 243)

La validación del instrumento estuvo a juicio de los expertos, un metodológico y dos temáticos, los cuales evaluaron los instrumentos con sus respectivos ítems correspondientes a cada variable. Los expertos dieron las correcciones en el desarrollo del ciclo, para que así se pueda conseguir la validación del cuestionario. Dicha validación fue igual y supero el 70% para el instrumento, por cada uno de los expertos.

De lo mencionado, cabe señalar que es indispensable elegir o hacer un instrumento de medición el cual se apegue a la realidad de la población que será sujeto de estudio.

### **Análisis de confiabilidad**

Según Rusque (2003) “La fiabilidad, conformidad, consistencia y credibilidad de la investigación se logra a través del análisis de la información, lo cual permite internalizar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad (sujetos de estudios-escenarios y contextos)” (p. 134)

El instrumento se midió con el Alfa de Cron Bach para captar y analizar la confiabilidad de los ítems del cuestionario, esta medición fue mayor a 0.70, de esta manera se pudo obtener



resultados con un alto grado de exactitud y que el instrumento quede garantizado y pueda ser utilizado.

De lo mencionado se señala que la estructura de la investigación debe ser regida a todas las normas de evaluación y designación para que adquiera un grado de confiabilidad tal para que en el futuro sirva de ayuda a otras investigaciones.

Según:

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

Dónde:

K: El número de los ítems

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  : Coeficiente de alfa de Cron Bach

*Tabla 3*

*Fiabilidad de la variable Compromiso*

*Estadísticas de Fiabilidad*

<b>Alfa de Cron Bach</b>	<b>N° de Elementos</b>
0.909	18

El resultado de Alfa de Cron Bach ( $\alpha$ ) es de 0.909 indica que existe un nivel de consistencia interna de escala alta, esto quiere decir que los ítems tienen una gran relación entre ellos y que aportan al total de la escala, así queda determinado la aceptación del grado de fiabilidad del instrumento que se utiliza.

*Tabla 4*

*Fiabilidad de la variable Desempeño Laboral*

*Estadísticas de Fiabilidad*

<b>Alfa de Cron Bach</b>	<b>N° de Elementos</b>
0.946	30

El resultado de Alfa de Cron Bach ( $\alpha$ ) es de 0.946 indica que existe un nivel de consistencia interna de escala alta, esto quiere decir que los ítems tienen una gran relación entre ellos y que aportan al total de la escala, así queda determinado la aceptación del grado de fiabilidad del instrumento que se utiliza.

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

Según Arias (2004) “en esta parte se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos todos los datos que se obtengan” (p. 99).

En base a ello se toma en cuenta el análisis cualitativo; que se desarrolla para detallar situaciones y expresar la fidelidad de los resultados de la investigación, considerando el análisis interpretativo; esto se realiza en función de las variables para analizar los resultados de forma parcial.

Azuaje (1997) formula que el análisis cualitativo, consiste en “la búsqueda de significados y sentido a la información con relación al contexto dentro del cual se desarrolla el estudio” (p. 119).

En la parte del análisis de datos del proyecto de investigación se utilizó y aplicó el programa SPSS, la prueba de hipótesis de normalidad y de Spearman al instrumento de recolección de datos que pasaron por un proceso y así se obtuvo la información plasmada en gráficos y tablas estadísticas de la base de datos y captadas por el cuestionario.

## **2.6. Aspectos éticos**

El proyecto de investigación tuvo presente respetar la propiedad intelectual de los autores mencionados en el transcurso y la veracidad de los resultados del instrumento, por estas razones este proyecto paso por la prueba de similitud del software TURNITIN con otros proyectos desarrollados para garantizar la objetividad, calidad y ética de la investigación del proyecto.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Descripción de Resultados

En esta parte del informe de tesis se describe los resultados obtenidos de la investigación haciendo uso de las dimensiones e indicadores mencionados secciones antes.

#### 3.1.1. Tabla Cruzada de Variable

Tabla 5

*Distribución de Compromiso y Desempeño Laboral*

*Tablas cruzadas*

		DESEMPEÑO LABORAL				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
COMPROMISO	Malo	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%	6.6%
	Regular	0.0%	23.3%	6.7%	0.0%	30.0%
	Bueno	0.0%	6.7%	40.0%	0.0%	46.7%
	Muy bueno	0.0%	3.3%	6.7%	6.8%	16.8%
Total		6.6%	33.3%	53.3%	6.8%	100.0%

**Fuente:** Fuente SPSS en base a las encuestas.

#### Interpretación

En la tabla 5, se puede afirmar que el Compromiso es muy bueno en un 16.8% y que el Desempeño Laboral también es muy bueno con un 6.8%

No obstante, el objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre Compromiso y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018; mediante los resultados se puede indicar que cuando el Compromiso es muy bueno, el Desempeño laboral es muy bueno con un 6.8%. Además cuando el Compromiso es bueno, el Desempeño Laboral es bueno con un 40%. Por otro lado cuando el Compromiso es regular, el Desempeño Laboral es regular con un 23.3% Finalmente cuando el Compromiso es malo, el Desempeño Laboral es malo en un 6.6%.

Tabla 6

*Distribución de Compromiso Afectivo y Desempeño Laboral**Tablas Cruzadas*

		DESEMPEÑO LABORAL				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
COMPROMISO AFECTIVO	Malo	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%
	Regular	0.0%	20.0%	16.7%	0.0%	36.7%
	Bueno	0.0%	13.3%	33.3%	0.0%	46.7%
	Muy bueno	0.0%	0.0%	3.3%	6.7%	10.0%
Total		6.7%	33.3%	53.3%	6.7%	100.0%

**Fuente:** Fuente SPSS en base a las encuestas.

**Interpretación**

En la tabla 6, se puede afirmar que el Compromiso Afectivo es muy bueno en un 10% y que el Desempeño Laboral también es muy bueno con un 6.7%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre Compromiso Afectivo y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018; mediante los resultados se puede indicar que cuando el Compromiso Afectivo es muy bueno, el Desempeño Laboral es muy bueno con un 6.7%. Además cuando el Compromiso Afectivo es bueno, el Desempeño Laboral es bueno con un 33.3%. Por otro lado cuando el Compromiso Afectivo es regular, el Desempeño Laboral es regular con un 20%. Finalmente cuando el Compromiso Afectivo es malo, el Desempeño Laboral es malo con un 6.7%.

Tabla 7

*Distribución de Compromiso de Continuidad y Desempeño Laboral**Tablas cruzadas*

		DESEMPEÑO LABORAL				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
<b>COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>	<b>Malo</b>	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%
	<b>Regular</b>	0.0%	26.7%	23.3%	0.0%	50.0%
	<b>Bueno</b>	0.0%	3.3%	23.3%	0.0%	26.7%
	<b>Muy bueno</b>	0.0%	3.3%	6.7%	6.7%	16.7%
<b>Total</b>		6.7%	33.3%	53.3%	6.7%	100.0%

Fuente: Fuente SPSS en base a las encuestas.

**Interpretación**

En la tabla 7, se puede afirmar que el Compromiso de Continuidad es muy bueno en un 16.7% y que el Desempeño Laboral también es muy bueno con un 6.7%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre Compromiso de Continuidad y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018; mediante los resultados se puede indicar que cuando el Compromiso de Continuidad es muy bueno, el Desempeño Laboral es muy bueno con un 6.7%. Además cuando el Compromiso de continuidad es bueno, el Desempeño Laboral es bueno con un 23.3%. Por otro lado cuando el Compromiso de Continuidad es regular, el Desempeño Laboral es regular con un 26.7%. Finalmente cuando el Compromiso de Continuidad es malo, el Desempeño Laboral es malo en un 6.7%.

Tabla 8

*Distribución de Compromiso Normativo y Desempeño Laboral**Tablas cruzadas*

		DESEMPEÑO LABORAL				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
COMPROMISO NORMATIVO	Malo	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%
	Regular	0.0%	20.0%	13.3%	0.0%	33.3%
	Bueno	0.0%	6.7%	30.0%	0.0%	36.7%
	Muy bueno	0.0%	6.7%	10.0%	7.7%	24.3%
Total		5.7%	33.3%	53.3%	7.7%	100.0%

Fuente: Fuente SPSS en base a las encuestas.

**Interpretación**

En la tabla 8, se puede afirmar que el Compromiso Normativo es muy bueno en un 24.3% y que el Desempeño Laboral también es muy bueno con un 7.7%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación es determinar la relación que existe entre Compromiso Normativo y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018; mediante los resultados se puede indicar que cuando el Compromiso Normativo es muy bueno, el Desempeño Laboral es muy bueno con un 7.7%. Además cuando el Compromiso Normativo es bueno, el Desempeño Laboral es bueno con un 30%. Por otro lado cuando el Compromiso Normativo es regular, el Desempeño Laboral es regular con un 20%. Finalmente cuando el Compromiso Organizacional es malo, el Desempeño Laboral es malo en un 5.7%.



### 3.2. Contrastación de Hipótesis General

Tabla 9

*Correlaciones Compromiso – Desempeño Laboral*

CORRELACIONES			
		Compromiso	Desempeño laboral
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>Compromiso</b>	Coficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,591
		N	30
	<b>Desempeño laboral</b>	Coficiente de correlación	0,591
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Ho:** No existe relación significativa entre Compromiso y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre Compromiso y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

Según el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, hemos encontrado evidencias para aceptar la hipótesis general, y a la vez que el índice de correlación (donde el valor p es menor que 0.05), entonces se acepta la hipótesis alterna. Debido a que el valor de significancia es de  $P = 0.001$  y el índice de correlación es de  $r = 0.591$  donde indican que existe una moderada relación significativa entre las variables de estudio.

### 3.3. Contrastación de Hipótesis Específicas

Tabla 10

*Correlaciones Compromiso Afectivo – Desempeño Laboral*

CORRELACIONES				
			Compromiso afectivo	Desempeño laboral
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>Compromiso afectivo</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0,531
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	30	30
	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	0,531	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Ho:** No existe relación significativa entre Compromiso Afectivo y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre Compromiso Afectivo y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

Según el análisis estadístico de contratación de hipótesis, hemos encontrado evidencias para aceptar la hipótesis general, y a la vez que el índice de correlación (donde el valor p es menor que 0.05), entonces acepta la hipótesis alterna. Debido a que el valor de significancia es de  $P = 0.003$  y el índice de correlación es de  $r = 0,531$  donde indican que existe una moderada relación significativa entre las variables de estudio.

Tabla 11

## Correlaciones Compromiso de Continuidad – Desempeño Laboral

CORRELACIONES				
			Compromiso de continuidad	Desempeño laboral
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>Compromiso de continuidad</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0,595
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	30	30
	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	0,595	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2colas).

**Ho:** No existe relación significativa entre Compromiso de Continuidad y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre Compromiso de Continuidad y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

Según el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, hemos encontrado evidencias para aceptar la hipótesis general, y a la vez que el índice de correlación (donde el valor p es menor que 0.05) entonces se acepta la hipótesis alterna. Debido a que el valor de significancia es de  $P = 0.001$  y el índice de correlación es de  $r = 0,595$  donde indican que existe una moderada relación significativa entre las variables de estudio.

Tabla 12

## Correlaciones Compromiso Normativo – Desempeño Laboral

		Correlaciones		
			Compromiso normativo	Desempeño laboral
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>Compromiso normativo</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0,544
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	30	30
	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	0,544	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Ho:** No existe relación significativa entre Compromiso Normativo y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre Compromiso Normativo y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

Según el análisis estadístico de contrastación de hipótesis, hemos encontrado evidencias para aceptar la hipótesis general, y a la vez que el índice de correlación (donde el valor p es menor que 0.05), entonces se acepta la hipótesis alterna. Debido a que el valor de significancia es de  $P = 0.002$  y el índice de correlación es de  $r = 0,544$  donde indican que existe una moderada relación significativa entre las variables de estudio.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre compromiso y el desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018. De la misma manera se busca determinar la relación existente entre cada una de las dimensiones de la variable Compromiso (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo), con respecto a la variable de Desempeño Laboral. Cabe señalar que la investigación fue delimitada a colaboradores que se encontraban bajo la modalidad CAS (Contrato Administrativo de Servicio) asistenciales, puesto que laboran bajo circunstancias distintas a otras modalidades y los resultados obtenidos solo podrán ser inferidos a este grupo de trabajadores. Además es necesario recordar que esta empresa está en el rubro de salud pública y fue gestionada por el MINSA para el pueblo de San Juan de Lurigancho y actualmente se encuentra bajo la jurisdicción de la Dirección de Salud Lima Este IV.

Para la encuesta han sido adaptados y preparados dos cuestionarios en base a las características de la población en estudio del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho y luego fueron validados por tres expertos de la UCV con la opinión "Aplicable" y luego se calcula la confiabilidad con un alfa de Cron Bach de 0.909 para el cuestionario de Compromiso y 0.946 para el cuestionario de Desempeño Laboral.

Los resultados nos muestran que en los colaboradores del Hospital se registra un Compromiso como muy bueno en un 16.8% y bueno en un 46.7%, pero se tiene un grupo del que se registra como malo y regular, dichos indicadores serán tomados en cuenta para ser transformados a buenos o muy buenos. Por otro lado también se registra con un índice de bueno, que los colaboradores se desempeñan en base a su compromiso con el Hospital en un 40%.

Analizando la relación que existe entre las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal de los resultados de la tabla cruzada de las dos variables, Compromiso y Desempeño Laboral, donde los colaboradores indican a la variable compromiso como malo, bajamente el desempeño se da en 6.6%, donde se indica como regular, medianamente el desempeño se da en un 23.3%, por otro lado cuando los colaboradores indican al compromiso como bueno, el buen desempeño laboral está en un 40% y finalmente cuando se indica muy bueno, es óptimo el desempeño laboral en un 6.8%.

La lectura de dichos resultados nos permite afirmar que existe una relación directa entre estas dos variables; resultado que se puede corroborar según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es ( $r = 0.591$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,001$  resulta menor al  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), afirmando que existe una relación significativa entre el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad CAS en el Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

Estos resultados son parecidos a los obtenidos por Sanlúcar (2014) ( $Rho=0.588$ , Sig. (Bilateral)=0.001; ( $p<0.05$ ); donde demuestra que existe relación entre Actitud de compromiso y el desempeño laboral en una empresa purificadora de agua en el año 2014 y algo similar al obtenido por Gómez y Ñope (2014); donde demuestran que existe una correlación directa y significativa entre compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos de la universidad Cesar vallejo para el año 2014. Los resultados que se muestran nos indican que existe una relación entre compromiso y desempeño laboral en los diversos tipos de empresa que pueda existir, tales como las que fueron consideradas para estos resultados. Así mismo Pérez (2013) concluye que en cuanto a médicos se aprecia que las puntuaciones de nivel bajo se dan en la dimensión de compromiso de continuidad, abarcando un 46.7% del total de la muestra y en su otra dimensión de compromiso normativo también con un 43.4%, estos resultados se asemejan a los resultados obtenidos, ya que la dimensión de compromiso de continuidad en el estudio arroja un resultado del 23.3% siendo el más bajo, tal como en el estudio antecedente. Por otro lado Gómez (2015) concluye que la variable compromiso se manifiesta dentro de su organización en un 21% como alto dejando de ser el mayor de los porcentajes obtenidos, esto contrasta con los resultados del estudio en el hospital con un 40% de la variable compromiso como Bueno.

Comenzando a analizar los resultados de las tres dimensiones de la variable compromiso de forma independiente se puede observar que el compromiso afectivo recibe una calificación de 46.7% de bueno, seguido de la dimensión de compromiso normativo con un 36.7% de bueno, en la otra parte está situado el compromiso de continuidad con un 26.7%; sin embargo cabe señalar que la única dimensión; compromiso afectivo, se asemeja en calificación a la variable Compromiso en un 46.7%. Por consiguiente se debe tomar en

cuenta la calificación del compromiso de continuidad por parte del Hospital y mejorarla en base a facilidad de horarios para que el personal pueda tener facilidades y poder desempeñar sus labores de manera factible dentro de la institución como en otros hospitales donde necesiten de sus servicios.

Los resultados que podemos apreciar en la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de Compromiso con la variable Desempeño Laboral donde se muestra, que cuando los colaboradores muestran que el compromiso es bueno, entonces muestran un desempeño de un 40%; luego se muestra la mayor interrelación correspondiente a la dimensión de compromiso afectivo con respecto al desempeño laboral, que cuando los colaboradores muestran un compromiso afectivo bueno, el desempeño laboral es bueno con un 33.3%, por otro lado cuando los colaboradores muestran un compromiso normativo bueno, el desempeño laboral es bueno con un 30% y finalmente cuando los colaboradores muestran un compromiso de continuidad bueno, el desempeño laboral es bueno con un 23.3%, siendo esta última la que registra el menor de todos los índices de porcentaje.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las variables de compromiso y desempeño laboral nos indican ( $Rho = 0.591$ , Sig. (Bilateral) = 0.001) y en cuestión de las dimensiones de Compromiso con respecto a Desempeño Laboral, resultan diferentes a los obtenidos en las tablas cruzadas, ya que los Rho de Spearman más altos corresponden a las dimensiones de compromiso de continuidad ( $Rho = 0.595$ , Sig. (Bilateral) = 0.001); compromiso normativo ( $Rho = 0.544$ , Sig. (Bilateral) = 0.002) y como el más bajo, compromiso afectivo ( $Rho = 0.531$ , Sig. (Bilateral) = 0.003). Podemos concluir que las dimensiones de compromiso están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable Desempeño Laboral, correspondiendo la correlación más baja al compromiso afectivo y la más alta al compromiso de continuidad, incluso más alta que al Rho de la tabla de correlación de las dos variables.

Comparando estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que Sanlúcar (2014) demuestra que existe correlación entre Actitud de Compromiso y Desempeño Laboral ( $Rho = 0.588$ , Sig. (Bilateral) = 0.001; ( $p < 0.05$ )). Tovar (2014) concluye que existe relación entre el compromiso de continuidad con respecto al Desempeño Laboral en una mayor presencia, es decir que su población de estudio se encuentra trabajando por necesidad, al compararlo con los resultados de obtenidos resulta



contrastante puesto que se evidencia que la dimensión de compromiso de continuidad cuenta con el menor porcentaje en la categoría Bueno, pero que existe una relación significativa. Por otro lado Guarniz (2014) concluye que el grado de compromiso de la facultad de medicina es relativamente Moderado, con una media de 65.06 y muestra cercanía con la dimensión de compromiso afectivo con una media de 69.83, comparándolo con los resultados obtenidos, se logra ver la similitud que existe entre la variable compromiso y dimensión compromiso afectivo en ambos estudios.

Finalmente podemos concluir afirmando que se tiene evidencia para indicar que existe correlación entre las dimensiones de compromiso con respecto al desempeño laboral, por consiguiente si se logra mejorar el compromiso se podrá mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primera: Para la hipótesis general, en la cual se planteó el coeficiente de correlación estadísticamente significativo entre el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018, siendo el valor de 0.591; consecuentemente es una correlación positiva moderada, además existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ . Por lo cual de los resultados obtenidos se puede concluir que el compromiso tiene relación directa en el desempeño laboral de los colaboradores teniendo en cuenta prestar la debida atención a las diferentes conductas de los integrantes del hospital para mejorar el desempeño laboral.
- Segundo: Con respecto a la hipótesis específica 1, se planteó el coeficiente de correlación estadísticamente significativo entre el compromiso afectivo y desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018, siendo el valor de 0.531; en consecuencia es una correlación positiva moderada, existiendo incluso una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ . Por lo cual se concluye que manteniendo un compromiso afectivo hacia la institución, se genera involucramiento hacia ella y por ende mayor desempeño laboral de los colaboradores y posteriormente la aceptación de los pacientes.
- Tercero: Respecto a la hipótesis específica 2, se planteó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018, siendo el valor de 0.595; consecuentemente es una correlación positiva moderada, existiendo incluso una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ . Por lo cual se concluye que se mantiene un compromiso de continuidad de parte de los colaboradores expresada en tiempo de antigüedad en la modalidad CAS y que hace más fácil su desempeño laboral en base a su experiencia.

Cuarto: En cuanto a la hipótesis específica 3, se planteó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el compromiso normativo y desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018, siendo el valor de 0.544; consecuentemente es una correlación positiva moderada, a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que  $p < 0.05$ . Se concluye que podemos inferir a partir de los resultados, que el compromiso normativo ayuda a seguir los pasos correctos para un adecuado desempeño laboral dentro de la organización.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera: Se recomienda al jefe del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del hospital San Juan de Lurigancho, afianzar el grado de compromiso ya que cuenta con un resultado de 40% siendo el más alto de los estudios realizados de los colaboradores que están bajo su cargo, de la misma manera generar que la relación que exista entre las variables alcance una relación positiva alta y posteriormente alcanzar el desempeño laboral en aumento y poder seguir mejorando y brindar una calidad de atención óptima al paciente. De esta manera se podrá eliminar el resultado de Malo de 6.6%. Para generar el crecimiento de los resultados se debe profundizar y conocer como incentivar las dimensiones de la variable las cuales serían las claras impulsadoras del compromiso.
- Segundo: Se recomienda realizar programas de integración a los colaboradores dentro de la institución, ya que se evidencia que el nivel de correlación (Rho) es el menor de todos y pese a que los resultados son los segundos más altos si se contaría un Rho más alto podría asumirse que los resultados aumentarían para que así se pueda fortalecer el compromiso afectivo que debe tener el trabajador con el hospital y generar un mejor desempeño laboral en su departamento.
- Tercero: Se recomienda brindar facilidades a los colaboradores en el aspecto como; facilidad de horarios, de esta manera se podrá generar un compromiso de continuidad y poder revertir los resultados de los estudios, los cuales muestra que el porcentaje de regular se manifiesta en un 26% sobre pasando al 23.3% como bueno, así se podrá contar con un lazo mucho más fuerte el cual hará que los colaboradores no tomen la decisión de abandonar la institución y que su desempeño laboral aumente. El hecho de brindar facilidad de horarios a los colaboradores sería una herramienta de retroalimentación para la institución, ya que el colaborador contaría con la facilidad de alternar sus horarios y buscar la satisfacción laboral que desea.

Cuarto: Se recomienda plantear una estructura de normas dentro del área de trabajo y que sea promulgada por los colaboradores con un mayor índice de edad, ya que en las encuestas se muestra que existe un mayor índice de compromiso normativo de parte de ellas y que puedan transmitirla a los colaboradores que recién empiezan a laborar en la institución bajo modalidad CAS, de esta manera bajo una estructura planteada podrán desempeñarse mejor.

## **VII. REFERENCIAS**



- Araujo, M. y Leal, M. (2007) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educaciones de educación superior públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 4(2), (p. 132-147)
- Arbaiza, L. (2017) *Conocimiento y habilidad: compromiso laboral*. El peruano. Recuperado de: <https://www.elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Arciniega, L. (2002) *Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?* Recuperado de: <http://direccionestrategica.itam.mx//Administrador>
- Arismendi, E. (2013) *Tipos y diseños de la investigación*. Recuperado de: [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.pe/2013/04/tipo-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.pe/2013/04/tipo-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)
- Bayona C., Goñi, S. y Madorrán, C. (2002) *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos*. Recuperado de: <http://www.unavarra.es/organ>
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. (5 ed.) Colombia: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da ed.) México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2012) *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Díaz, A. (26 de enero de 2008) *La responsabilidad social de la universidad en la promoción del capital social para el desarrollo sustentable*. Recuperado de: <http://eumed.net/libros-gratis/2008b/402/#indice>
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001) *Las organizaciones. Comportamiento, Estructuras y Procesos*. (10 ed.). Chile: McGraw-Hill
- Gómez, A. (2015) *Gestión del Compromiso Institucional y el Desempeño Docente del Profesorado de la Universidad peruana los Andes*. (Tesis de Magister) Universidad Privada los Andes, Lima Perú.

- Gómez, H. y Ñope, W. (2014) *Compromiso Organizacional y Desempeño de los trabajadores administrativos de la universidad Cesar Vallejo sede Huaraz, año 2014*. (Tesis de licenciatura) Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.
- Gonzales, L. y Antón, C. (1995). *Dimensiones del Compromiso Organizacional*. En L. Gonzales, A., Dela Torre, y J. de Elena J. (Eds.): *Psicología del trabajo y de las organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías* (p. 89-103) Salamanca, Eudema.
- Guarniz, A. (2014) *Satisfacción Laboral, compromiso institucional y Desempeño docente de los profesores de la facultad de medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2012*. (Tesis de Maestría) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Herriot, J. y Rodriguez, G. (2006) *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson Prentice Hall
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) México: McGraw- Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Jiménez, J. (2007) *El compromiso laboral*. El País. Recuperado de: [https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html)
- Llapa, E. (2009) *Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud*. Enfermería Global: Revista electrónica semestral de enfermería. (17) (p. 1-16)
- Lowe, G. (2012) *How Employee Engagement Matters for Hospital Performance*. Health human resources, 15 (2), (p. 29) Recuperado de: [http://grahamlowe.ca/documents/274/HQ\\_vol15\\_no2\\_Lowe.pdf](http://grahamlowe.ca/documents/274/HQ_vol15_no2_Lowe.pdf)
- Mendoza, M. (2017) *Nueve de cada 10 “millennials” valoran más el desarrollo personal que el pago de bonos*. El comercio. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economía/nueve-10-millennials-valora-desarrollo-personal-pago-bonos-noticia-451421>
- Meyer, J. y Allen, N. (1991) *A three-component conceptualization of Organizational Commitment*. Human Resource Management Review, 1 (1) (p. 61-89)

- Navarro, J. (2007) *Trabajo modelo para enfoques de investigación participativa de programas nacionales de formación escala tipo Likert*. Recuperado de: <http://uptparia.edu.pe/documentos/F%C3%ADsiCo%20de%20Escala%20Likert.pdf>
- Pérez, C. (2013) *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital público*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de nuevo León, Monterrey, México.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2011). *Definición de Censo*. Recuperado de: <https://definicion.de/censo/>
- Queipo, B. y Useche, M. (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria*. Revista de ciencias sociales, VIII (3), 486-496.
- Ríos, M. (2016). *¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?* Gestión. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/que-tanto-se-comprometen-peruanos-empresa-que-trabajan-2164526>
- Sanlúcar, A. (2014). *Actitud de compromiso y desempeño laboral en una empresa purificadora de agua*. (Tesis de licenciatura). Universidad de las Américas Puebla, México.
- Tejax, C. (2010). *Cuestionario*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/presentation/337737842/Cuestionario-Escala-Likert>
- Tovar, B. (2014). *Actitud de compromiso y desempeño Laboral del personal operativo dentro de la organización productiva*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, Tlalnepantla, México.
- Valera, O. y Salgado, E. (2010) *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Venezuela: Ediciones IESA.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1:

### Instrumento de las Variables

#### CUESTIONARIO "COMPROMISO"

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_ Sección: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

1	TD	=	Totalmente en Desacuerdo
2	D	=	Desacuerdo
3	I	=	Indeciso
4	A	=	Acuerdo
5	TA	=	Totalmente de Acuerdo

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		TD	D	I	A	TA
1.	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización	1	2	3	4	5
2.	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	1	2	3	4	5
3.	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	1	2	3	4	5
4.	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.	1	2	3	4	5
5.	No me siento integrado plenamente a mi organización.	1	2	3	4	5
6.	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	1	2	3	4	5
7.	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5
8.	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	1	2	3	4	5
9.	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	1	2	3	4	5
10.	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	1	2	3	4	5
11.	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	1	2	3	4	5
12.	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	1	2	3	4	5
13.	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	1	2	3	4	5
14.	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	1	2	3	4	5
15.	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	1	2	3	4	5
16.	Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
17.	No abandonaré mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	1	2	3	4	5
18.	Estoy en deuda con la organización.	1	2	3	4	5

**Gracias por completar el cuestionario**

### CUESTIONARIO “DESEMPEÑO LABORAL”

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_ Sección: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

1	N	=	Nunca
2	CN	=	Casi Nunca
3	AV	=	Algunas Veces
4	CS	=	Casi Siempre
5	S	=	Siempre

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1.	Su trabajo genera una imagen de liderazgo hacia sus compañeros.	1	2	3	4	5
2.	Su experiencia resulta de mucha ayuda en su trabajo.	1	2	3	4	5
3.	Realiza aportes para mejorar la calidad de atención.	1	2	3	4	5
4.	Es eficaz en su trabajo.	1	2	3	4	5
5.	Toma en cuenta la opinión de sus compañeros al desempeñar su trabajo.	1	2	3	4	5
6.	Es eficiente en su trabajo.	1	2	3	4	5
7.	Soluciona problemas en su turno de trabajo.	1	2	3	4	5
8.	Las capacitaciones que recibe son de ayuda en el trabajo.	1	2	3	4	5
9.	Demuestra su ética profesional en su centro de labores.	1	2	3	4	5
10.	Respeto la discreción de los resultados en el proceso de su labor.	1	2	3	4	5
11.	Cumple con no difundir la información obtenida en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
12.	Acepta los términos bajo los cuales labora.	1	2	3	4	5
13.	Práctica la empatía en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
14.	Su experiencia apoya el trabajo en equipo en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
15.	Existe una comunicación eficaz en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
16.	La colaboración entre compañeros de trabajo es mutua.	1	2	3	4	5
17.	Resultan eficientes los resultados de su trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
18.	Confía en su equipo de trabajo para desempeñar cualquier actividad dentro de su área de trabajo.	1	2	3	4	5
19.	La competencia entre sus compañeros de equipo de trabajo permite que los resultados sean óptimos.	1	2	3	4	5
20.	Es disciplinado en su centro de labores.	1	2	3	4	5
21.	Las normas de trabajo se rigen con autoridad.	1	2	3	4	5
22.	Es responsable con las funciones de su trabajo.	1	2	3	4	5
23.	Llega puntual a su centro de labores.	1	2	3	4	5
24.	Existe respeto mutuo dentro de su equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
25.	Los procedimientos de protección laboral funcionan.	1	2	3	4	5
26.	Existe riesgo en el proceso de labor en su trabajo.	1	2	3	4	5
27.	El ambiente donde desempeña su labor permanece seguro.	1	2	3	4	5
28.	Las señalizaciones de seguridad en los procesos de trabajo funcionan bien.	1	2	3	4	5
29.	Los equipos de auxilio que existen en su área funcionan de manera correcta.	1	2	3	4	5
30.	Existe un continuo control en el proceso de trabajo para tener una seguridad laboral.	1	2	3	4	5

**Gracias por completar el cuestionario**

## ANEXO 2: Validaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide **COMPROMISO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	PERTINENCIA <sup>1</sup>				RELEVANCIA <sup>2</sup>				CLARIDAD <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO</b>														
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización			3				3				3	4	
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.			3				3				3		
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.				4				4				4	
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.				4				4				4	
5	No me siento integrado plenamente a mi organización.				4				4				4	
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.				4				4				4	
<b>DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>														
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.				4				4				4	
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.				4				4				4	
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.				4				4				4	
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.				4				4				4	
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.				4				4				4	
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.			3					3				3	
<b>DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO</b>														
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.				4				4				4	
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.				4				4				4	
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.				4				4				4	
16	Esta organización merece mi lealtad.				4				4				4	
17	No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.				4				4				4	
18	Estoy en deuda con la organización.				4				4				4	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_


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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mag: Candela Mour, Marco Antonio    DNI: 20000457

Especialidad del validador:.....

15 de 06 del 2018

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
  - <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
  - <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide *DESEMPEÑO LABORAL***

N°	DIMENSIONES / ítems	PERTINENCIA <sup>1</sup>				RELEVANCIA <sup>2</sup>				CLARIDAD <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	M D	D	A	M A	MD	D	A	MA	
<b>DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b>														
1	Su trabajo genera una imagen de liderazgo hacia sus compañeros.			3				3				3		
2	Su experiencia resulta de mucha ayuda en su trabajo.				4				4				4	
3	Realiza aportes para mejorar la calidad de atención.				4				4				4	
4	Es eficaz en su trabajo.				4				4				4	
5	Toma en cuenta la opinión de sus compañeros al desempeñar su trabajo.				4				4				4	
6	Es eficiente en su trabajo.				4				4				4	
7	Soluciona problemas en su turno de trabajo.				4				4				4	
8	Las capacitaciones que recibe son de ayuda en el trabajo.				4				4				4	
<b>DIMENSIÓN 2: DISCRECIÓN LABORAL</b>														
9	Demuestra su ética profesional en su centro de labores.			3				3				3		
10	Respeto la discreción de los resultados en el proceso de su labor.			3				3				3		
11	Cumple con no difundir la información obtenida en su área de trabajo.				4				4				4	
12	Acepta los términos bajo los cuales labora.				4				4				4	
<b>DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO</b>														
13	Práctica la empatía en su área de trabajo.				4				4				4	
14	Su experiencia apoya el trabajo en equipo en su área de trabajo.				4				4				4	
15	Existe una comunicación eficaz en su área de trabajo.				4				4				4	
16	La colaboración entre compañeros de trabajo es mutua.			3				3				3		
17	Resultan eficientes los resultados de su trabajo en equipo.			3				3				3		
18	Confía en su equipo de trabajo para desempeñar cualquier actividad dentro de su área de trabajo.				3				3				3	
19	La competencia entre sus compañeros de equipo de trabajo permite que los resultados sean óptimos.				3				3				3	
<b>DIMENSIÓN 4: DISCIPLINA</b>														
20	Es disciplinado en su centro de labores.				4				4				4	
21	Las normas de trabajo se rigen con autoridad.				4				4				4	
22	Es responsable con las funciones de su trabajo.				4				4				4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

23	Llega puntual a su centro de labores.			3				3				3	
24	Existe respeto mutuo dentro de su equipo de trabajo.			3				3				3	
<b>DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD</b>													
25	Los procedimientos de protección laboral funcionan.			4				4				4	
26	Existe riesgo en el proceso de labor en su trabajo.			4				4				4	
27	El ambiente donde desempeña su labor permanece seguro.			4				4				4	
28	Las señalizaciones de seguridad en los procesos de trabajo funcionan bien.			3				3				3	
29	Los equipos de auxilio que existen en su área funcionan de manera correcta.			4				4				4	
30	Existe un continuo control en el proceso de trabajo para tener una seguridad laboral.			4				4				4	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mag: Caridia Monar Marco A.    DNI: 7010251

Especialidad del validador: Asesor de Textil

15 de 06 del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide COMPROMISO**

N°	DIMENSIONES / ítems	PERTINENCIA <sup>1</sup>				RELEVANCIA <sup>2</sup>				CLARIDAD <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO</b>														
1	Me siento conforme de laborar en mi profesión en esta organización.				4			3						4
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.			3					4					4
3	Experimento un sentimiento de afecto hacia mi organización.				4				4					4
4	Me siento emocionalmente ligado hacia mi organización.				4				4					4
5	Me siento integrado dentro del grupo de trabajo en mi organización.				4				4					4
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.				4			3						4
<b>DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>														
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.				4				4			3		
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.			3					4					4
9	Me afectaría el hecho de salir de mi organización en estos momentos.				4				4					4
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.				4			3						4
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.				4				4					4
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.			3					4					4
<b>DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO</b>														
13	Tengo la obligación de permanecer en mi actual trabajo.				4			3						4
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.				4				4					4
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.			3					4					4
16	Esta organización merece mi lealtad.				4				4					4
17	No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.				4			3						4
18	Estoy en deuda con la organización.				4				4					4





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mag: ..... Huamani Cajaleon, Diana Lucila ..... DNI: 43648948 .....

Especialidad del validador: ..... Gestion de Organizaciones .....

02.07 ..... de ..... del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	PERTINENCIA <sup>1</sup>				RELEVANCIA <sup>2</sup>				CLARIDAD <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	M	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b>														
1	Refleja usted liderazgo hacia sus compañeros.				4				4					4
2	Su experiencia resulta de mucha ayuda en su trabajo.			3				3						4
3	Realiza aportes para mejorar la calidad de atención.			4	4			3						4
4	Se desempeña de manera eficaz en su grupo de trabajo.				4				4					4
5	Toma en cuenta la opinión de sus compañeros para empezar el procedimiento de su trabajo.				4				4					4
6	Realiza los pasos de su trabajo de manera eficiente.				4			3						4
7	Soluciona problemas en su turno de trabajo.			3					4					4
8	Las capacitaciones que recibe son de ayuda en el trabajo.				4				4					4
<b>DIMENSIÓN 2: DISCRECION LABORAL</b>														
9	Demuestra su ética profesional en su centro de labores.			4				3						4
10	Respeto la discreción de los resultados en el proceso de su labor.				4				4					4
11	Cumple con no difundir la información obtenida en su área de trabajo.				4			3						4
12	Usted acepta las políticas de la institución cuando labora.				4				4					4
<b>DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO</b>														
13	Práctica la empatía en su área de trabajo.				4				4					4
14	Usted apoya en base a su experiencia a fomentar el trabajo en equipo.				4			3						4
15	Existe una comunicación eficaz en su área de trabajo.				4				4					4
16	La colaboración entre compañeros de trabajo es mutua.			3					4					4
17	Los resultados de su trabajo en equipo son eficientes.				4			3						4
18	Confía en su equipo de trabajo para desempeñar cualquier actividad dentro de su área de trabajo.			3					4					4
19	La competencia entre sus compañeros de equipo de trabajo permite que los resultados sean óptimos.				4				4					4
<b>DIMENSIÓN 4: DISCIPLINA</b>														
20	Trabaja usted de manera disciplinada en su centro de labores.				4			3						4
21	Las normas de trabajo se rigen con autoridad.				4				4					4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

22	Es responsable con las funciones de su trabajo.			4			3				4
23	Llega puntual a su centro de labores.		3					4			4
24	Existe respeto mutuo dentro de su equipo de trabajo.			4				4			4
<b>DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD</b>											
25	Se siente protegido en su área de labores.			4				4			4
26	Existe riesgo en el proceso de labor en su trabajo.			4				4			4
27	El ambiente donde desempeña su labor permanece seguro.		3					4			4
28	Las señalizaciones de seguridad en los procesos de trabajo funcionan bien.			4				4			4
29	Los equipos de auxilio que existen en su área funcionan de manera correcta.		3	3				4			4
30	Existe un continuo control en el proceso de trabajo para tener una seguridad laboral.			4				4			4

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mag: Huamani Cayalean, Diana Lucila    DNI: 43648948Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones.....02 de 07 del 2018.....<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide *COMPROMISO***

Nº	DIMENSIONES / ítems	PERTINENCIA <sup>1</sup>				RELEVANCIA <sup>2</sup>				CLARIDAD <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO</b>														
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización				✓				✓					✓
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.				✓				✓					✓
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.			✓				✓						✓
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.				✓				✓				✓	
5	No me siento integrado plenamente a mi organización.			✓				✓					✓	
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.				✓			✓					✓	
<b>DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>														
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.				✓				✓					✓
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.			✓				✓					✓	
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.				✓			✓						✓
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.				✓			✓					✓	
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.				✓			✓						✓
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.			✓				✓					✓	
<b>DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO</b>														
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.				✓			✓					✓	
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.			✓				✓						✓
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.				✓			✓					✓	
16	Esta organización merece mi lealtad.				✓			✓						✓
17	No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.				✓			✓						✓
18	Estoy en deuda con la organización.			✓				✓						✓





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mag. RODRIGUEZ GALAN PARIEN ..... DNI: 20044257 .....

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....

14 de 06 del 2018.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide *DESEMPEÑO LABORAL*

N°	DIMENSIONES / ítems	PERTINENCIA <sup>1</sup>				RELEVANCIA <sup>2</sup>				CLARIDAD <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	M D	D	A	M A	MD	D	A	MA	
<b>DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b>														
1	Su trabajo genera una imagen de liderazgo hacia sus compañeros.			X				X			X			
2	Su experiencia resulta de mucha ayuda en su trabajo.				X			X					X	
3	Realiza aportes para mejorar la calidad de atención.			X				X						
4	Es eficaz en su trabajo.			X				X			X			
5	Toma en cuenta la opinión de sus compañeros al desempeñar su trabajo.			X				X					X	
6	Es eficiente en su trabajo.			X				X					X	
7	Soluciona problemas en su turno de trabajo.				X			X					X	
8	Las capacitaciones que recibe son de ayuda en el trabajo.				X			X					X	
<b>DIMENSIÓN 2: DISCRECIÓN LABORAL</b>														
9	Demuestra su ética profesional en su centro de labores.				X			X					X	
10	Respeto la discreción de los resultados en el proceso de su labor.			X				X					X	
11	Cumple con no difundir la información obtenida en su área de trabajo.				X			X					X	
12	Acepta los términos bajo los cuales labora.				X			X					X	
<b>DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO</b>														
13	Práctica la empatía en su área de trabajo.				X			X					X	
14	Su experiencia apoya el trabajo en equipo en su área de trabajo.			X				X					X	
15	Existe una comunicación eficaz en su área de trabajo.				X			X					X	
16	La colaboración entre compañeros de trabajo es mutua.				X			X					X	
17	Resultan eficientes los resultados de su trabajo en equipo.			X				X					X	
18	Confía en su equipo de trabajo para desempeñar cualquier actividad dentro de su área de trabajo.				X			X					X	
19	La competencia entre sus compañeros de equipo de trabajo permite que los resultados sean óptimos.				X			X					X	
<b>DIMENSIÓN 4: DISCIPLINA</b>														
20	Es disciplinado en su centro de labores.				X			X					X	
21	Las normas de trabajo se rigen con autoridad.			X				X					X	
22	Es responsable con las funciones de su trabajo.				X			X					X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

23	Llega puntual a su centro de labores.				X			X					X
24	Existe respeto mutuo dentro de su equipo de trabajo.			X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 5: SEGURIDAD</b>													
25	Los procedimientos de protección laboral funcionan.				X			X					X
26	Existe riesgo en el proceso de labor en su trabajo.			X				X				X	
27	El ambiente donde desempeña su labor permanece seguro.				X			X					X
28	Las señalizaciones de seguridad en los procesos de trabajo funcionan bien.				X			X					X
29	Los equipos de auxilio que existen en su área funcionan de manera correcta.			X				X				X	
30	Existe un continuo control en el proceso de trabajo para tener una seguridad laboral.				X			X					X

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mag. RODRIGUEZ GALAN, DARIEN ..... DNI: 20044257 .....

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....

...14...de...06... del 2018.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

## ANEXO 3:

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
TITULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICION	
"Compromiso y Desempeño laboral de los colaboradores del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018"	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable (1)	Definición Conceptual V1	Definición Operacional V1	Dimensión de la V1	Indicadores V1	CUESTIONARIO	
	¿Qué relación existe entre el compromiso y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar la relación que existe entre el compromiso y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.	Existe una relación entre el compromiso y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.	COMPROMISO	Según Meyer y Allen (1984), la variable de Compromiso organizacional es vista como un estado psicológico que caracteriza la relación entre el empleado y la organización y que influye en la decisión de continuar o no en la organización.	La variable se medirá aplicando el cuestionario adaptado de la investigación de Allen y Meyer (1997). "Escala de Compromiso Organizacional."	COMPROMISO AFECTIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Satisfacción.</li> <li>* Identificación.</li> <li>* Implicación.</li> <li>* Unión emocional.</li> <li>* Inclusión.</li> </ul>		
								COMPROMISO DE CONTINUIDAD		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Necesidad económica.</li> <li>* Decisión de permanencia.</li> <li>* Beneficios.</li> <li>* Oportunidades laborales.</li> </ul>
								COMPROMISO NORMATIVO		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Responsabilidad.</li> <li>* Ética.</li> <li>* Moral.</li> <li>* Lealtad institucional.</li> <li>* Obligación laboral.</li> </ul>
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable (2)	Definición Conceptual V2	Definición Operacional V2	Dimensión de la V2	Indicadores V2		
	¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.	Existe una relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.	DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es "eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral" (Chiavenato, 2002, p.10)	Se planteará un cuestionario, donde los ítems estarán en escala de Likert (siempre=5, casi siempre=4, a veces=3, casi nunca=2, nunca=1) El instrumento contará de 30 ítems, los cuales han permitido medir a las	Conocimiento del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Confianza.</li> <li>* Experiencia.</li> <li>* Aporte</li> <li>* Eficacia</li> <li>* Opinión</li> <li>* Eficiencia</li> <li>* Solución de problemas</li> <li>* Capacitación</li> </ul>		

<p>¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	<p>Existe una relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p>			<p>dimensiones, en niveles de bajo, medio y alto.</p>	<p>Discreción Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ética</li> <li>* Respeto</li> <li>* Moral</li> <li>* Aceptación</li> </ul>
<p>¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico, San Juan de Lurigancho, 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p>	<p>Existe una relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018.</p>				<p>Trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Empatía</li> <li>* Experiencia</li> <li>* Comunicación eficaz</li> <li>* Colaboración</li> <li>* Eficiencia</li> <li>* Liderazgo</li> <li>* Solución de problemas</li> </ul>
						<p>Disciplina</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Competencia</li> <li>* Orden</li> <li>* Responsabilidad</li> <li>* Puntualidad</li> <li>* Respeto</li> </ul>
						<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimientos de protección</li> <li>* Minimizar riesgos</li> <li>* Ambiente</li> <li>* Señalizaciones</li> <li>* Recursos de auxilio</li> <li>* Control</li> </ul>

**ANEXO 4:****Ficha Técnica****A. NOMBRE:**

Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer.

**B. OBJETIVOS:**

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de compromiso de los colaboradores en la modalidad CAS en el departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho 2018.

**C. AUTORES:**

Cuestionario original de Allen y Meyer.

**D. ADAPTACIÓN:**

Adaptado por Chavez Arbaiza, Eusebio Carlos

**E. ADMINISTRACIÓN:**

Individual.

**F. DURACIÓN:**

15 minutos.

**G. SUJETOS DE APLICACIÓN:**

Colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, que oscilan entre los 20 y 55 años de edad.

**H. TÉCNICA:**

- Encuesta.

## I. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
1	Totalmente en Desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Indeciso
4	Acuerdo
5	Totalmente de Acuerdo

## J. DIMENSIONES E ÍTEMS

DIMENSIONES	INDICADORES
<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No me siento ligado emocionalmente a mi organización.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No me siento integrado plenamente a mi organización.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta organización significa personalmente mucho para mí.</li> </ul>
<b>COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.</li> </ul>
<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta organización merece mi lealtad.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No abandonaré mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estoy en deuda con la organización.</li> </ul>



### Matriz de Operacionalización de Desempeño Laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ÍTEM S	ESCALA DE VALORACION	NIVEL Y RANGO
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	CONFIANZA	1	Su trabajo genera una imagen de liderazgo hacia sus compañeros.	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno Muy bueno
	EXPERIENCIA	2	Su experiencia resulta de mucha ayuda en su trabajo.		
	APORTE	3	Realiza aportes para mejorar la calidad de atención.		
	EFICACIA	4	Es eficaz en su trabajo.		
	OPINION	5	Toma en cuenta la opinión de sus compañeros al desempeñar su trabajo.		
	EFICIENCIA	6	Es eficiente en su trabajo.		
	SOLUCION DE PROBLEMAS	7	Soluciona problemas en su turno de trabajo.		
	CAPACITACION	8	Las capacitaciones que recibe son de ayuda en el trabajo.		
DISCRECION LABORAL	ETICA	9	Demuestra su ética profesional en su centro de labores.	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno Muy bueno
	RESPECTO	10	Respeto la discreción de los resultados en el proceso de su labor.		
	MORAL	11	Cumple con no difundir la información obtenida en su área de trabajo.		
	ACEPTACION	12	Acepta los términos bajo los cuales labora.		
TRABAJO EN EQUIPO	EMPATIA	13	Práctica la empatía en su área de trabajo.	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno Muy bueno
	EXPERIENCIA	14	Su experiencia apoya el trabajo en equipo en su área de trabajo.		
	COMUNICACION EFICAZ	15	Existe una comunicación eficaz en su área de trabajo.		
	COLABORACION	16	La colaboración entre compañeros de trabajo es mutua.		
	EFICIENCIA	17	Resultan eficientes los resultados de su trabajo en equipo.		
	LIDERAZGO	18	Confía en su equipo de trabajo para desempeñar cualquier actividad dentro de su área de trabajo.		
DISCIPLINA	SOLUCION DE PROBLEMAS	19	La competencia entre sus compañeros de equipo de trabajo permite que los resultados sean óptimos.	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno Muy bueno
	COMPETENCIA	20	Es disciplinado en su centro de labores.		
	ORDEN	21	Las normas de trabajo se rigen con autoridad.		
	RESPONSABILIDAD	22	Es responsable con las funciones de su trabajo.		
SEGURIDAD	PUNTUALIDAD	23	Llega puntual a su centro de labores.	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno Muy bueno
	RESPECTO	24	Existe respeto mutuo dentro de su equipo de trabajo.		
	PROCEDIMIENTOS DE PROTECCION	25	Los procedimientos de protección laboral funcionan.		
	MINIMIZAR RIESGOS	26	Existe riesgo en el proceso de labor en su trabajo.		
	AMBIENTE	27	El ambiente donde desempeña su labor permanece seguro.		
	SEÑALIZACIONES	28	Las señalizaciones de seguridad en los procesos de trabajo funcionan bien.		
SEGURIDAD	EQUIPOS DE AUXILIO	29	Los equipos de auxilio que existen en su área funcionan de manera correcta.	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno Muy bueno
	CONTROL	30	Existe un continuo control en el proceso de trabajo para tener una seguridad laboral.		

## ANEXO 5: Confiabilidad del Instrumento

BASE #2.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1item01	Númérico	8	0	Estaría feliz si ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V1item02	Númérico	8	0	Realmente sien...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V1item03	Númérico	8	0	No experimento...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V1item04	Númérico	8	0	No me siento li...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V1item05	Númérico	8	0	No me siento in...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V1item06	Númérico	8	0	Esta organizaci...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V1item07	Númérico	8	0	Hoy permanece...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V1item08	Númérico	8	0	Sería muy duro...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
9	V1item09	Númérico	8	0	Gran parte de ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
10	V1item10	Númérico	8	0	Siento como si ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
11	V1item11	Númérico	8	0	Si no hubiera p...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
12	V1item12	Númérico	8	0	Una de las poc...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V1item13	Númérico	8	0	No siento oblig...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
14	V1item14	Númérico	8	0	Aún si fuera por...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
15	V1item15	Númérico	8	0	Me sentiría cul...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
16	V1item16	Númérico	8	0	Esta organizaci...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V1item17	Númérico	8	0	No abandonaría...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
18	V1item18	Númérico	8	0	Estoy en deuda...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V2item01	Númérico	8	0	Su trabajo gene...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V2item02	Númérico	8	0	Su experiencia ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V2item03	Númérico	8	0	Realiza aportes...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V2item04	Númérico	8	0	Es eficaz en su...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V2item05	Númérico	8	0	Toma en cuent...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V2item06	Númérico	8	0	Es eficiente en ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
25	V2item07	Númérico	8	0	Soluciona probl...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Inicio 2ª sustentación TESIS GUIA final... TESIS-CHAVEZ A... Documento1 - Mi... BASE #2.sav [L... ES 07:54 p.m. 20/06/2018

BASE #2.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
19	V2item01	Númérico	8	0	Su trabajo gene...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V2item02	Númérico	8	0	Su experiencia ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V2item03	Númérico	8	0	Realiza aportes...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V2item04	Númérico	8	0	Es eficaz en su...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V2item05	Númérico	8	0	Toma en cuent...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V2item06	Númérico	8	0	Es eficiente en ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
25	V2item07	Númérico	8	0	Soluciona probl...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
26	V2item08	Númérico	8	0	Las capacitacio...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
27	V2item09	Númérico	8	0	Demuestra su ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
28	V2item10	Númérico	8	0	Respeto la disc...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
29	V2item11	Númérico	8	0	Difunde la infor...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
30	V2item12	Númérico	8	0	Acepta los tér...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
31	V2item13	Númérico	8	0	Práctica la emp...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
32	V2item14	Númérico	8	0	Su experiencia ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
33	V2item15	Númérico	8	0	Existe una com...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
34	V2item16	Númérico	8	0	La colaboración...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
35	V2item17	Númérico	8	0	Resultan eficie...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
36	V2item18	Númérico	8	0	Confía en su eq...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
37	V2item19	Númérico	8	0	La competenci...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
38	V2item20	Númérico	8	0	Su disciplina e...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
39	V2item21	Númérico	8	0	Las normas de ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
40	V2item22	Númérico	8	0	Es responsable...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
41	V2item23	Númérico	8	0	Su puntualidad ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
42	V2item24	Númérico	8	0	Existe respeto ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
43	V2item25	Númérico	8	0	Los procedimie...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Inicio 2ª sustentación TESIS GUIA final... TESIS-CHAVEZ A... Documento1 - Mi... BASE #2.sav [L... ES 07:54 p.m. 20/06/2018



The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface with a list of variables. The variables are numbered 37 to 58. The columns include: Nombre, Tipo, Anchura, Decimales, Etiqueta, Valores, Perdidos, Columnas, Alineación, Medida, and Rol. The variables are categorized into 'COMPROMISO' and 'DESEMPEÑO'.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
37	V2item19	Númérico	8	0	La competenci...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
38	V2item20	Númérico	8	0	Su disciplina e...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
39	V2item21	Númérico	8	0	Las normas de ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
40	V2item22	Númérico	8	0	Es responsable...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
41	V2item23	Númérico	8	0	Su puntualidad ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
42	V2item24	Númérico	8	0	Existe respeto ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
43	V2item25	Númérico	8	0	Los procedimie...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
44	V2item26	Númérico	8	0	Existe riesgo e...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
45	V2item27	Númérico	8	0	El ambiente do...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
46	V2item28	Númérico	8	0	Las señalizacio...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
47	V2item29	Númérico	8	0	Los equipos de ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
48	V2item30	Númérico	8	0	Existe un conti...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entra
49	V1D1	Númérico	8	0	COMPROMISO...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entra
50	V1D2	Númérico	8	0	COMPROMISO...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entra
51	V1D3	Númérico	8	0	COMPROMISO...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entra
52	V1	Númérico	8	0	COMPROMISO...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entra
53	V2	Númérico	8	0	DESEMPEÑO ...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entra
54	R_V1D1	Númérico	8	0	COMPROMISO... {1, MALO}...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entra
55	R_V1D2	Númérico	8	0	COMPROMISO... {1, MALO}...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entra
56	R_V1D3	Númérico	8	0	COMPROMISO... {1, MALO}...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entra
57	R_v1	Númérico	8	0	COMPROMISO... {1, MALO}...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entra
58	R_v2	Númérico	8	0	DESEMPEÑO ... {1, MALO}...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entra
59											
60											
R1											

### FIABILIDAD DE LA VARIABLE COMPROMISO

**Alfa de Cron Bach**

**N° de Elementos**

0.909

18

### FIABILIDAD DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

**Alfa de Cron Bach**

**N° de Elementos**

0.946

30

### ANEXO 6: Base de Datos de las Variables

The image shows a screenshot of the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface. The main window displays a data table with 30 rows and 22 columns. The columns are labeled as follows:

- Column 1: (Empty)
- Columns 2-21: V1, V2, R\_V1D1, R\_V1D2, R\_V1D3, R\_v1, R\_v2, var, var
- Column 22: (Empty)

The data in the table consists of numerical values ranging from 1 to 5. The interface includes a menu bar at the top (Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Marketing directo, Gráficos, Utilidades, Ventana, Ayuda) and a toolbar with various icons. At the bottom, there is a taskbar showing the IBM SPSS Statistics Processor status and several open application windows.

## ANEXO 7:

## TABLAS CON VALORES DE V AIKEN

<i>Max</i>	4	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$	$V = V$ de Aiken					
<i>Min</i>	1		$\bar{X}$ = Promedio de calificación de jueces					
<i>K</i>	3		$k$ = Rango de calificaciones (Max-Min)					
			$l$ = calificación más baja posible					
<b>Pertinencia:</b> El ítem corresponde al concepto teórico formulado.								
<b>Relevancia:</b> El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo								
<b>Claridad:</b> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo								
<b>Con valores de V Aiken como <math>V = 0.70</math> o más son adecuados (Charter, 2003).</b>								
		<i>D1</i>	<i>M2</i>	<i>R3</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido

ITEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido

ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido

ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 29	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 30	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 31	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido

ITEM 32	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 33	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 34	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 35	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 36	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 37	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 38	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 39	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 40	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido

ITEM 41	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 42	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 43	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 44	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 45	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 46	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 47	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 48	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido



## ANEXO 8:

## CARTA DE ACEPTACION EMPRESARIAL



PERU  
Ministerio  
de Salud

HOSPITAL SAN JUAN DE  
LURIGANCHO

Dirección de Redes Integradas  
de Salud Lima Centro

"DECENIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES  
PARA MUJERES Y HOMBRES" - "AÑO DEL  
DIÁLOGO Y LA RECONCILIACION"

## CARTA DE ACEPTACION EMPRESARIAL

Fecha: 15/06/18

Presente.-

Es grato dirigimos a Uds. En la oportunidad de comunicarles que el alumno: CHAVEZ ARBAIZA EUSEBIO CARLOS, con DNI N°45063076, de la Especialidad de Administración, ha sido aceptado en el Hospital San Juan de Lurigancho para el desarrollo de tesis del siguiente: "COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA MODALIDAD CAS DEL DEPARTAMENTO DE APOYO AL DIAGNOSTICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018", del X ciclo, en la cual depositamos nuestra confianza para desarrollar dicho proyecto.

Agradeciendo su atención a la presente, es propia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima, de acuerdo a las siguientes especificaciones:

Fecha de inicio: Abril

Fecha de culminación: Indefinida

Ubicación o Departamento: Lima – San Juan de Lurigancho

Nombre del Supervisor Inmediato: José L. Chuquichanca San Miguel

Esperando que nuestro aporte en la formación sea de gran utilidad para su Institución y para nuestro país, me suscribo de Uds.

Atentamente,

  
 MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO DE SISTEMA DE SERVICIO DE SALUD  
 HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO  
 MC. JOSÉ L. CHUQUICHANCA SAN MIGUEL  
 C.M.P. 10799 - P. N. E. 10798  
 del del Departamento de Apoyo al Diagnóstico

Firma de Supervisor Inmediato

(Sello)

## ANEXO 9: EVALUACIÓN DE LA SIMILITUD

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1051130636&s=1&ro=103&o=980170565

feedback studio | DPI CHAVEZ EUSEBIO | /0 | 106 de 107



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Compromiso y Desempeño Laboral de los colaboradores en la modalidad CAS del Departamento de Apoyo al Diagnóstico del Hospital San Juan de Lurigancho, 2018”

**TÉSIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

**Resumen de coincidencias** ✕

21 %

1	issuu.com Fuente de Internet	2 %
2	catarina.udlap.mx Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	acipe.es Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 88 | Número de palabras: 12153 | Text-only Report | High Resolution | Activado

DPI CHAVEZ EUSE...pdf | 10,7/17,5 MB, Quedan 23 s | Mostrar todo ✕

ES | 08:44 a.m. | 03/07/2018