



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Organización de los recursos humanos y relación en el  
compromiso organizacional de los centros de salud San Juan  
Lurigancho, 2018**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Puris Espinoza, María Elizabeth

**ASESOR:**

Dr. Sanchez Diaz, Sebastian

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LIMA - PERÚ**

**2018**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Br. María Elizabeth Puris Espinoza, cuyo título es: "Organización de los recursos humanos y relación en el compromiso organizacional de los centros de salud San Juan Lurigancho, 2018". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15 quince**.

Lima, San Juan de Lurigancho 18 de enero del 2018

  
 .....  
 Dr. Sánchez Díaz, Sebastián  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 Mgtr. Miguel Pérez Pérez  
 SECRETARIO

  
 .....  
 Mgtr. Héctor Malca Coronado  
 VOCAL

 	 	 			
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación

**Dedicatoria**

A mi gran y único Dios, a mi Salvador Jesucristo  
por las fuerzas y oportunidades que me da.

A mis amados padres y a toda mi familia por el  
amor y aliento que siempre me han dado.

La autora

### **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios Todopoderoso por permitir alcanzar mi meta, y brindarme luz en el camino; al Dr. Sebastian Sanchez Diaz, por su asesoría a lo largo de la tesis, por compartir su conocimiento y brindarnos su apoyo incondicional; y a los docentes de las diferentes especialidades de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo; por su valiosa enseñanza, colaboración y permanente orientación para llegar a la meta.

La autora

### Declaración de autenticidad

De, María Elizabeth Puris Espinoza, estudiante del programa maestría en gestión pública de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, con DNI: 40119537, con la tesis titulada "Estilos de liderazgo y manejo de conflictos en la oficina de administración en una institución pública", presentado en 77 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Declaro bajo juramento lo siguiente:

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

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

Lima 18 de enero 2019

**María Elizabeth Puris Espinoza**

DNI: 40119537

## **Presentación**

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la escuela de postgrado de la universidad César Vallejo, presentamos el presente trabajo de investigación: “Organización de los recursos humanos y relación en el compromiso organizacional de los centros de salud SJL, 2018”.

El mismo que ha sido realizado para obtener el grado de maestra con mención en gestión pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar si existe la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud de SJL 2018. En el trabajo mencionado describimos ocho capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco metodológico, los resultados, la discusión.

Finalizando con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndice.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

La Autora

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática .....	14
1.2. Trabajos previos .....	16
<b>1.3. Teoría relacionada al tema .....</b>	<b>21</b>
1.4. Formulación del problema .....	36
1.5. Justificación del estudio .....	36
1.6. Hipótesis .....	37
1.7. Objetivos .....	37
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>38</b>
2.1. Diseño de investigación.....	39
2.2. Variables, Operacionalización .....	40
2.3. Población y muestra .....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	46
2.5. Métodos de análisis de datos.....	49
2.6. Aspectos éticos.....	49
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>

<b>3.1. Análisis de Validez y confiabilidad del instrumento</b> .....	51
3.2. Análisis descriptivo .....	53
3.3. Tablas Cruzadas .....	57
3.4. Prueba de Normalidad .....	60
3.5. Análisis Inferencial.....	60
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	66
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	70
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	72
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	74
<b>ANEXOS</b> .....	79
ARTÍCULO CIENTÍFICO. ....	80
• Matriz de consistencia .....	89
• Instrumentos .....	92
• Validez de los instrumentos .....	97
• Matriz de datos (Excel y/o spss).....	102
• Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	105
• Turnitin.....	106
• Autorización de publicación de tesis.....	107
• Autorización de la versión final. ....	108



## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable organización de los recursos humanos	40
Tabla 2 Operacionalización de la variable compromiso organizacional	44
Tabla 3 Población de Estudio	45
Tabla 4 Identificación de las Técnicas e instrumentos	48
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad de: Organigrama de Recursos Humanos y Cultura organizacional	51
Tabla 6 Estadística de fiabilidad de la V1: Organización de los recursos humanos	51
Tabla 7 Estadística de fiabilidad de la V2: Compromiso organizacional	52
Tabla 8 Niveles	52
Tabla 9 Distribución de frecuencia de Organigrama de Recursos Humanos - planificación	53
Tabla 10 Distribución de frecuencia de Organigrama de Recursos Humanos - Capacitación	54
Tabla 11 Distribución de frecuencia de Organigrama de Recursos Humanos – Control Recursos Humanos	55
Tabla 12 Compromiso organizacional	56
Tabla 13 Tabla cruzada Planificación * Compromiso organizacional	57
Tabla 14 Tabla cruzada Capacitación * Compromiso organizacional	58
Tabla 15 Tabla cruzada Control de Recurso Humano * Compromiso organizacional	59
Tabla 16 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	60
Tabla 17 Correlaciones de la prueba de Hipótesis específica 1	61
Tabla 18 Correlaciones de la prueba de Hipótesis específica 2	62
Tabla 19 Correlaciones de la prueba de Hipótesis específica 3	63

## Índice de figuras

Figura 1	Distribución de frecuencia de Clima Organizacional- Planificación	53
Figura 2	Distribución de frecuencia de Clima Organizacional- Capacitación	54
Figura 3	Distribución de frecuencia de Organigrama de Recursos Humanos – Control Recursos Humanos	55
Figura 4	Compromiso organizacional	56
Figura 5	Tabla cruzada Planificación * Compromiso organizacional	57
Figura 6	Tabla cruzada Capacitación * Compromiso organizacional	58
Figura 7	Tabla cruzada Control de Recurso Humano * Compromiso organizacional	59

## RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar qué relación existe entre organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional, y como problema general: ¿Cuál es la relación de la organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud, SJL 2018

El tipo de investigación es de tipo no experimental diseño correlacional. Se utilizó los cuestionarios de organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional, la población asciende a 320 y la muestra es 80 trabajadores.

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó una correlación alta de  $r = 0,061$  entre las variables organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación media. La significancia de  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05.

**Palabras clave:** organización de los recursos humanos, compromiso organizacional y Capacitación.

## ABSTRACT

The objective of this research work is to determine what relationship exists between the organization of human resources and organizational commitment, and as a general problem: What is the relationship between the organization of human resources and the organizational commitment of the centers? health, SJL 2018

The type of research is non-experimental type correlational, cross-sectional design. Probabilistic sampling was used, by quotas, because all elements of the population have the same probability of being selected, the sample amounts to 80 workers. The questionnaire organization of human resources and organizational commitment was used.

The Spearman nonparametric Rho statistic was applied, where a high correlation of  $r = 0.208$  was observed between the variables of human resources organization and organizational commitment. This degree of correlation indicates that the relationship between the variables is positive and has a high level of correlation. The significance of  $p = 0.000$  shows that  $p$  is less than 0.05.

Keywords: organization of human resources, organizational commitment and training.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

En Sudamérica, con sus excepciones, evidencian, tienen iguales problemas: de desempleo, analfabetismo, deficiencia en la infraestructura y organizaciones públicas con poco compromiso, por lo que no se perciben políticas públicas apropiadas, que ayuden en la motivación laboral para los empleados, reduciendo la eficiencia, faltas a su jornada laboral, el incumplimiento de los objetivos, y metas, que beneficien a la población y a los empleados.

Las técnicas para el reclutamiento, selección, inducción, promoción, evaluación de desempeño y demás elementos, del recurso humano han resultado Insuficiente para dotar las de estrategias indispensables y poder cumplir con sus objetivos.

El empleado, trabajador, funcionario, máximas autoridades, gerentes o jefes, suelen mirar los problemas administrativos y desean alejarse como sea de ellos, con algunas excepciones. Estos hacen que muchos planes, acciones, fines y trabajos, no se lleven a concluir o fracasen. han estado desligada de las decisiones de carácter estratégico y provisto de una visión a corto y mediano plazo que inicien su inclusión a los procesos de cambios, que mejoren sus habilidades y compromiso organizacional de los trabajadores en la consecución de sus objetivos, donde podemos mencionar: la ausencia de objetivos internos; asignación de recursos para otras necesidades distintas a las establecidas en el plan operativo anual, inexistencia de sistemas efectivos de evaluación de la gestión institucional, ausencia de funciones estratégicas en la unidad de recurso humano, falta de una gestión adecuada de los recursos humanos dado el apego al incumplimiento de normas y procedimientos, entre otras debilidades que representan el no adaptarse a las nuevas exigencias en cuanto al recurso humano (**RRHH**) se refiere.

En el Perú se realizado diferentes estudios acerca de la organización de los recursos humanos y como esto tiene mucha relación con las variables como compromiso organizacional del personal, calidad de servicio, gestión humana, satisfacción laboral entre otras. Teniendo en cuenta de cómo estas variables afectan o se involucran con las organizaciones de los RRHH de los trabajadores y cómo se relaciona en el compromiso organizacional, la armonía para alcanzar una correcta gestión es vital para alcanzar los objetivos y darle solución a realidad problemática. En estos estudios enfocados al sector público se han identificado que los

profesionales que trabajan en los centros de salud de San Juan de Lurigancho y emplean sus competencias cognitivas, fracasan por no tener un nivel adecuado de organización, planificación y un plan estratégico. Con requisitos que demanda el puesto de trabajo, ya sea por diferentes motivos de la dirección general. Para poder lograr las funciones de los trabajadores de la organización, requerimos nuevas y mejores políticas para los empleados, y vincular las funciones sociales. Además, necesitamos estrategias para obtener, preservar y desarrollar esos recursos humanos. En cuanto a la capital de lima en el caso de las instituciones de los centros de salud, las entidades públicas presentan deficiencias en la gestión de RRHH ocasionado por una mala gestión, ya que una entidad pública tiene como objetivo satisfacer las necesidades de la comunidad y brindar todos servicios. En el enfoque de la gestión se debe realizar una mejor atención de salud a los millones de personas que diariamente necesitan atención. Los trabajadores del sector salud como los (médicos, enfermeras, odontólogos, obstetras, auxiliares, etc.), deben ser idónea en su trabajo, para podrá brindar una buena atención integral a los pacientes, de los centros de salud del Distrito San Juan de Lurigancho.

La realidad de los centros de salud del distrito de san juan de Lurigancho (34 establecimientos), donde se ha observado que los pacientes reclaman mejoras en la atención que les brindan, tomando como base lo informado por el Diario Gestión (29-08-2017) Hay 50000 quejas por la atención en los centros de salud. Esto no depende del nivel educativo, socioeconómico o cultural del paciente, aunque se evidencia que los establecimientos públicos tienen la peor precepción por parte del paciente, además la forma en que el prestador de salud atiende al paciente en un establecimiento público es radicalmente diferente a como lo hace en un establecimiento privado.

Los profesionales deben adquirir los requisitos específicos para el desarrollo de actividades establecidas, por tal motivo el profesional que labora debe ser competente, eficaz y eficiente, para un proceso de atención al público de excelencia, que cumpla con a las expectativas del Centro de salud y que aporte positivamente para el cumplimiento de los objetivos.

En los Centros de Salud de San Juan de Lurigancho, el motivo de la presente investigación, es conocido por la deficiencia de atención a los pacientes, a causa de la mala

organización de los RRHH y el compromiso organizacional, su nivel de atención, su función principal es el de dar una mejor atención a los usuarios. Para que la sociedad se sienta satisfecha, donde puedan recibir una excelente atención, esto se debe manifestar que todo el personal tenga un nivel considerable en sus competencias laborales y esta se vea reflejada en la organización de los RRHH y lograr los objetivos planteados.

RPP (18-07-2016) Contraloría detectó deficiencias en 50 centros de salud. La labor de todos los trabajadores ha sido considerada básicamente como desorganizada, ya que implica factores como: clima laboral, motivación, estrés y escasa coordinación entre las distintas áreas que conforman el Centro de Salud, si la organización no ofrece oportunidades de crecimiento profesional, está condenado a frustrar el desarrollo de sus trabajadores, y obtendrá: dejadez, pereza, bajo rendimiento, desmotivación o el aislamiento de la organización de los trabajadores, han optado por aplicar diversas estrategias de afrontamiento de carácter individual para la gestión y para el compromiso organizacional pero en ocasiones estas estrategias son insuficientes .

El Centro de Salud está constituido por personal administrativo (colaboradores administrativos) y personal asistencial (equipó medico) con respecto a su estructura organizacional, está investigación se enfocará en todos los trabajadores del servicio de salud para poder resolver los problemas que afecta a la organización del Centro de Salud san Lurigancho. Ante esta problemática la situación actual de los trabajadores de los centros de salud de san juan de Lurigancho sea realizado un análisis del problema que aquejan y así poder tener resultados positivos

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales.**

De la cruz (2017) en la tesis para optar el grado académico de magister titulada “*El compromiso organizacional en la facultad de ciencias empresariales y del trabajo*” tiene como objetivo medir el tipo y el nivel de compromiso que se da en los trabajadores de una organización, como es la facultad de ciencias empresariales y del trabajo. Este tipo de compromisos son el afectivo, el normativo y el de continuidad. En cuanto al nivel del



compromiso será "alto", "medio" y "bajo. La Muestra estuvo conformado por 35 profesores que conforman parte de la facultad de ciencias empresariales y del trabajo de la universidad de Valladolid en su campus de Soria, con lo que podemos extraer que el porcentaje de respuesta ha sido de un 62,85% y nuestra muestra estará integrada por esas 22 personas que respondieron la encuesta.

El tipo de diseño de la investigación de tipo descriptivo, esta investigación según el tiempo de estudio la hemos clasificado como una investigación de tipo transversal ya que los datos los hemos recogido en un periodo corto de tiempo y en un momento determinado, es decir, como si hiciéramos una foto de ese momento concreto. Además, nos hemos centrado solo en un determinado grupo de personas con la finalidad de explicar los fenómenos tal y como se dan personas competentes que conozcan las necesidades de ambas partes, tanto organización como empleados, y traten de satisfacer dichas necesidades de la mejor manera. Tomo en consideración de lo estipulado por Gonzales, L y Antón, C: (1995, p 89 – 103).

Las conclusiones más resaltantes son:

Para tener una buena gestión de recursos humanos y se pueda conseguir generar un alto nivel de compromiso en los trabajadores, es necesario que el departamento de recursos humanos esté integrado por personas competentes que conozcan las necesidades de ambas partes, tanto organización como empleados, y traten de satisfacer dichas necesidades de la mejor manera.

Se ha podido establecer que el compromiso se ve afectado o influenciado por numerosas variables ya mencionadas. Pero estas variables no van a ser las mismas ni van a tener el mismo grado de afectación, ya que esto dependerá de los trabajadores y de las empresas, no hay dos personas a las que les afecten las situaciones en el mismo grado y esto mismo pasa con las organizaciones.

Bayona (2015) en la tesis Doctoral, titulada “*Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos*”, tiene como objetivo estudiar el Compromiso Organizacional como herramienta de gestión de RRHH, en una organización pública de servicios. Se agrupó a los participantes en función de su nivel

académico y tipo de compromiso organizacional, tomo como base del autor: Barney, J.B. (1991): “Firm resources and sustained competitive advantage”, journal of management, 17, p)) – 120. Conclusiones: La tesis se efectuó en la Universidad Pública de Navarra. Tipo de estudio correlativa y descriptiva de las variables, La muestra la conforman 961 trabajadores, de los cuales 674 son catedráticos. Utilizo el cuestionario desarrollado por Mowday, Steers y Porter (1979) La escala de medida es de 0 a 10. La fiabilidad de la escala medida a través del coeficiente alpha de Cronbach es de 0,87.

Martínez (2015) en la tesis Doctoral para optar el grado de doctor, titulada *“análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial”* es objeto de estudio las disciplinas científicas: la Gestión de los Recursos Humanos y la Conducta Organizacional. También se analizará la importancia científica de los Recursos Humanos, La importancia de una buena gestión de los recursos humanos por las empresas, la evolución en las organizaciones y los factores contextuales que condicionan el empleo de las diversas técnicas de gestión del personal empresarial. La Conducta Organizacional se concentra en el ser humano (individual o grupalmente considerado) como unidad de análisis básica, en la administración RRHH se orienta hacia el personal de la empresa como un colectivo, centrándose en su gestión. Basa su estudio del autor: Abrahamson, E. (1996) Management fashion. Academy of management review, 21 (1), 254 – 285.

El estudio de revistas científicas En total aparece 5.506 artículos. Se puede apreciar claramente que, la tendencia del número de publicaciones anual es claramente creciente, desde el mínimo de 140 publicaciones en el año 2000 a los 582 artículos del año 2014. Este análisis servirá de base para que en un futuro nuevas investigaciones profundicen en las diferencias-similitudes entre académicos y profesionales del sector de Recursos Humanos, en sus causas y en la posibilidad de encontrar la mejor forma de que ambos vuelvan a acercarse.

### **Antecedentes Nacionales.**

Guevara y Contreras (2017) en la tesis titulada *“Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N°7012 “Jesús de la misericordia” del distrito de surquillo en el año 2014*, tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre las dos variables. Tomo como base lo estipulado por Castelles G. (2005) La evaluación

de la gestión de los recursos humanos académicos: una necesidad para el desarrollo de los institutos superiores pedagógicos. Tipo investigación básico, descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La muestra tiene un total de 22 personas entre docente y administrativo. Método hipotético deductivo Su tipo estadístico Realizado a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de  $Rho=0,451$ , interpretándose que existe una moderada relación entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, los resultados señalan que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio.

Arbulú (2016) en la tesis para optar el grado académico de magister, titulada “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016”. Tiene como objetivo Determinar la relación entre las variables, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín –2016. Tomo como base lo estipulado por albrecht, k., & carlzon, j. teoría en la caidad de servicios. El estudio fue desarrollado bajo los parámetros del enfoque cuantitativo, su tipo de investigación es descriptiva correlacional, la muestra está conformada por 160 usuarios que asisten al mes al juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo. Para ello se utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson, los resultados obtenidos debido a que su nube de datos se ajuste razonablemente a una recta con pendiente positiva siendo el coeficiente determinación lineal 0,372, la aplicación del instrumento es idóneo y determina la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de letrado de la Banda de Shilcayo.

Castro (2016) en la tesis para optar el grado académico de magister, titulada, “*Gestión de Recursos Humanos y Compromiso Organizacional del personal de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016*”. Cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión de RRHH y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016, el tipo de estudio es básico, porque la investigación proporcionara un mayor alcance acerca del conocimiento de las variables en estudio. Utiliza los conceptos de Bayona, C. y Goñi S. (2010) compromiso organizacional. Mexico: Mc Graw Hill

La muestra es de la Dirección Regional de Educación de Loreto. La población objetivo está conformada por 150 colaboradores, su tipo de investigación es descriptivo correlacional, diseño tipo No experimental, para la investigación estadístico se utilizó la estadística inferencial. Se encarga de inferir los resultados a la población, considerando que los datos fueron obtenidos de una muestra. Las principales pruebas estadísticas del nivel inferencial permiten: encontrar la relación entre variables, la comparación de grupos, grados de asociación, entre otras, con el coeficiente Rho de Spearman.

Ramos (2016) en la tesis para optar el grado académico de magister, titulada, “*Conocer el comportamiento organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja*” – periodo 2016. cuyo objetivo es Conocer el comportamiento organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja – periodo 2016. Toma como referencia de Baron & Greenberg (1990). Comportamiento de la organización: Comprensión y gestión del lado humano. Tipo de estudio es Descriptivo porque tiene por objetivo determinar la relación entre las variables en estudio y se realiza la descripción de las características y cualidades. Esta investigación es No experimental tipo de investigación es descriptivo correlacional debido a que no se ha manipulado ni cambiado intencionalmente las variables y es correlacional. Y la muestra es representada por los 48 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja. La población total es de 178 participantes, se ha tomado como muestra el 25.28% del 100% de los colaboradores que corresponden a compañeros seleccionados, los cuales trabajan en la Gerencia de Administración y Finanzas. Se utilizó el programa estadístico SPSS 22, se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach que determinó como índice de confiabilidad de 0.822 para la primera variable y para la segunda variable un valor de 0.812.

### **1.3. Teoría relacionada al tema**

#### **1.3.1. organización de recursos humanos**

Enfoque organizacional Según (Valera 2007) Son enfocadas desde el desarrollo de un modelo de organización más amplio y completo de los RRHH, que permite la unión de los principios, normas y valores que la organización intenta transmitir y desarrollar nuevos paradigmas que caracterizan la gestión de la empresa.

Según (Chiavenato 1999), en su Teoría de organización de recursos humanos refiere que se debe tener en cuenta al personal como un recurso valioso, para el logro de los objetivos o metas de la institución y los de cada trabajador.

(Chiavenato, 2007 p.172) La Organización de los RRHH, tiene la necesidad de mejorar la estructura, dentro del ambiente laboral, sujeto a innovaciones de acuerdo a las necesidades de la misma adaptación en sus características y comportamientos.

Se puede definir que la organización de RRHH toma como un cambio planificado, que se sustenta a una organización en evolución dinámica y armónica, para lograr el desarrollo en los procesos planificados y sus modificaciones.

La Organización de los RRHH, busca el cambio, según las necesidades, exigencias y/o demandas de la organización. De esta manera, la atención se concentra en las acciones de determinados grupos, que buscan mejorar las relaciones humanas.

##### **1.3.1.1. Funciones esenciales de la organización de recursos humanos**

Según (Stoner 1994), Está área es la encargada de dar a conocer las categorías de los puestos dentro de la organización. Las categorías y funciones son distintas en cada organización. La función administrativa que se encarga del reclutamiento, selección, contratación, capacitación y desarrollo de los miembros.

Tiene su origen con el inicio de las organizaciones, cuando se aumentan, se tornan más complicadas y el aumento de personas en las organizaciones.

Dentro de las funciones de la organización es facilitar el trabajo, reorganizar, perfeccionar funciones y los capitales. el diseño de procesos ayuda en el mejoramiento de la eficiencia, del compromiso y cumplir con los objetivos de la organización.

### **1.3.1.2. Formas de organización de recursos humanos:**

#### **Organización formal e informal**

La organización formal de los RRHH, capacitan al personal para poder asignarles tareas y objetivos. Define los niveles de estructura y las comunicaciones entre las áreas de la organización. Es decir, todos saben las funciones y obligaciones dentro de la organización, mejoran las relaciones interpersonales, los canales de comunicación, y el proceder de los líderes, etc.

#### **Organización jerárquica**

Está basado en la autoridad del líder, al que la alta dirección indica los objetivos y metas, que todos deben de responsabilizarse en cumplir en un tiempo determinado.

### **1.3.1.3. Planificación**

Taylor (1911), se basa en dotar de habilidades, capacidades, estrategias de los empleados y/o trabajadores de la organización, para cada área o departamento se utilizan distintas formas de planificación, por ser diferentes una de la otra.

(Chiavenato, 2008 p.150) Esta planeación se elabora por varios criterios técnicos de y enfoques cuantitativos. Por lo general el área de personal solo recibe los resultados.

En toda organización, se necesita de personal idóneo para cada función y área, Todo líder tiene que saber que el personal bajo su responsabilidad debe de estar capacitado y con habilidades para desempeñar sin dificultades el puesto que se le asigne, Basada en una cuidadosa planeación del personal utilizando cualquiera de los modelos: Generales, específicos.

Según (Chiavenato, 2008) para una adecuada planificación de los recursos se deben considerar los siguientes puntos: “el reclutamiento y selección son parte fundamental para cubrir este elemento, su aplicación, es la descripción y análisis del puesto, así como la evaluación del desempeño fundamental para que esté la persona adecuada en el puesto adecuado, su mantenimiento, existe la necesidad de reconocer que a los trabajadores se les tiene que dar beneficio sociales, seguridad e higiene, para que se den sanas relaciones laborales, apoyar al personal con las capacitaciones, control, su legajo debe de estar en los sistemas de información, que servirán para un análisis cuantitativo o cualitativo en todo lo referente a recursos humanos, la experiencia y la enseñanza del trabajador debería recibir retribuciones.

Actualmente muchas empresas se preocupan por tener una adecuada planificación, permitiendo que el personal encuentre plena satisfacción en la organización. cuando solicitan personal pretenden que estos ya cuenten con la mayoría de conocimiento que se necesitan para desempeño de las actividades, ya no se preocupan de que los empleados o trabajadores tengan un desarrollo dentro de la empresa y no hacen sentir a sus recursos humanos.

Según (Werther 2008) es el proceso que ayuda a la empresa a tener su dotación exacta y completa, con eficiencia y las habilidades necesarias para cada puesto laboral, ayudando a la empresa a mejorar la rentabilidad. Teniendo un análisis previo y valoraciones de cada puesto laboral, acompañado del estudio de la estructura de la organización actual y futura. Por tal motivo los procesos de selección y reclutamiento tiene que tener una estrategia adecuada

para cubrir las necesidades del puesto. Se tiene que planificar en el desarrollo de las carreras profesionales, dentro del marco de las organizaciones, permitiendo una estructura con mayor eficiencia y eficacia que la organización busca para el futuro.

#### **1.3.1.3.1. Función de la Planificación**

Taylor (1911, p.96)

- Desarrolla, forma y promociona al personal actual, motivando al factor humano.
- Mejorar el clima laboral contribuyendo al maximizar el beneficio de la empresa
- La planificación son procesos organizados y sistemáticos

#### **1.3.1.3.2. Elementos de la Planificación**

Taylor (1911, p.96), Los elementos de la planificación serían los siguientes:

- Planificación de la necesidad de personal.
- Planificación de la contratación de personal.
- Planificación de la ocupación del personal.

#### **1.3.1.4. Definición de Indicadores de la dimensión Planificación**

##### **Indicador A: Diagnóstico. -**

Como todas las organizaciones tienen uno o varios objetivos programados, por mes o por año los cuales se deben de alcanzar. El cumplimiento de los objetivos con mínimos recursos, esfuerzo, tiempo, etc hace a una organización eficaz. Las organizaciones miden y evalúan al personal por medio de resultados y menor uso de los recursos.



Se usa un subsistema de control (feedback), para corregir y ajustar el funcionamiento del personal y de esta manera obtener los resultados programados a menor costo.

### **Indicador B: Programación de la planificación**

Para la elaboración de los organigramas y como ubicarlos se tienen que tener en cuenta: nivel jerárquico, responsabilidades, autoridades y áreas de acción. Lo más práctico es iniciar con los niveles de mayor jerarquía y descender gradualmente, teniendo en cuenta los niveles intermedios, y tener en consideración las secuencias horizontales.

Para optar por el método, tiene que tener menores desventajas y mayores ventajas en función a los puestos y áreas a analizar.

### **Indicador C: Presupuesto para la planificación**

(Chiavenato p.142) Son los costos por el alejamiento de cada empleado y su sustitución por otro.

Gastos de emisión y procesamiento de la requisición del empleado.

Gastos de mantenimiento del departamento de reclutamiento y selección (salarios del personal de reclutamiento y selección, prestaciones sociales, horas extras, material de oficina).

### **Dimensión 2: Capacitación.**

(Mondey y Noe, 1997, p. 4). En la actualidad se le ha dado un papel preponderante a la administración del personal, “Hoy, las compañías que ofrecen la más alta calidad son las que van un paso adelante de la competencia, pero lo único que mantendrá la ventaja de la compañía para el día de mañana es el calibre de la gente que esté en la organización”. De alguna forma, se podría decir que: “el principal desafío de los administradores de recursos humanos es lograr el mejoramiento de las organizaciones de la cual forman parte,

haciéndolas más eficientes y más eficaces. Atractivo para retener al personal contratado y obtener de él el máximo rendimiento.

1. Capacitación: es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) 4 necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma.

2. Desarrollo: se refiere a los conocimientos que se le proporcionan al trabajador con el propósito de prepararlo para responsabilidades futuras, es decir, se tiene detectado que la persona tiene potencial para ocupar mejores puestos, o puestos con mayores niveles de responsabilidades, de tal forma que se capacita a esta persona con el objetivo claro de prepararlo para promociones futuras.

3. Entrenamiento: es la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en las sesiones de capacitación, con el propósito de adquirir o desarrollar habilidades psicomotrices en los trabajadores para desarrollar mejor su trabajo. La capacitación es para los puestos actuales y la formación o desarrollo es para los puestos futuros, con frecuencia se confunden, puesto que la diferencia está más en función de los niveles a alcanzar y de la intensidad de los procesos. La capacitación ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional de la persona y pueden ayudar a desarrollar a la misma para responsabilidades futuras. El desarrollo, por otro lado, ayuda al individuo a manejar las responsabilidades futuras con poca preocupación porque lo prepara para ello a más largo plazo o a partir de funciones que puede estar ejecutando en la actualidad.

**Definición de los indicadores de la Capacitación. -****Indicador D: Conocimiento. -**

Son instrumentos que ayudan con la evaluación objetiva de los conocimientos y habilidades adquiridos por los empleados por medio del estudio, practica.

(Chiavenato 2007 p.182), Indagan y miden el nivel de conocimiento profesional o técnico del puesto o área de trabajo y/o el grado de capacidad o habilidad para ciertas labores. Existe muchas pruebas de conocimientos y capacidades.

**Indicador E: Habilidades**

Es un enfoque que propone a individualizar a las personas y a verlas como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales.

Los trabajadores ayudan en las decisiones y acciones dinámicas de la organización, con el aporte de sus habilidades, capacidades y conocimientos.

Asimismo, los gerentes líderes tiene que desarrollar habilidades, colaborando y ayudando proactivamente para un mejor manejo de sus equipos de trabajo.

**Indicador F: Actitud de servicio**

(Chiavenato, 2007 31) Las empresas están comprometidas con sus clientes quienes esperan productos y servicios de calidad y confían que cumplamos con todas las leyes y normas aplicables en materia de higiene, calidad, seguridad y garantía.

Están comprometidas con ello y para lograrlo deben de supervisar los sistemas de gestión de calidad y servicio en todas sus áreas. Cada día, las organizaciones deben de supervisar y comprobar la calidad de los productos y servicios para asegurar un alto estándar, por lo que las organizaciones tienen que ser muy cuidadosas, no solo en sus actividades, sino también en las actividades de sus proveedores.

**Dimensión 3: Control de recursos. -**

(Chiavenato 2007 p.464), Se debe tener una base de datos informática actualizada, teniendo un control basados es establecer estándares, monitorear el desempeño (comparando el rendimiento con los parámetros deseados y establecer medidas correctivas si fuera el caso ayudando a corregir y mejorar los procesos.

Este sistema de datos informático, que puede ser también manual ayuda en la toma de decisiones sobre el personal y en función del staff los gerentes líderes tienen la información actualizada de todos los subordinados.

Todas las organizaciones establecen sistemas de control destinados a medir los resultados mediante los indicadores de cada organización y medirlos con los objetivos programados. La organización evaluará el funcionamiento de las áreas o del personal que no se cumplan los objetivos, y tomará las medidas necesarias.

**Indicador H: Infraestructura**

En el nivel de equipo, se fomentan la colaboración, pensando en lo mejor para la organización antes de tomar cualquier decisión, ayudando proactivamente y la cooperación, valorando a los miembros de sus equipos, sus aportes y el aprendizaje como equipo. En el nivel organizacional que se enriquece gradualmente.

Implica la construcción de redes, bancos de datos, estaciones de trabajo, etc. Muchas organizaciones desarrollan centros de aprendizaje o universidades corporativas para este fin.

Otras definen a un ejecutivo de alto nivel (como gerente de conocimiento) para que se encargue y desarrolle el asunto. Con el fin de desarrollar medios que estimulen el conocimiento y que conduzcan a nuevas oportunidades de negocios, entrar en nuevos mercados globales, crear relaciones más profundas con los clientes e impulsar a la empresa hacia un nuevo futuro.

**Indicador I: Materiales**

(Chiavenato 2007 p.15) Los materiales se transforman por procesos de transformación, directa o indirectamente, intercambia sus resultados (salidas) para obtener nuevos insumos (entradas), se puede adicionar elementos adicionales para poder mantenerse. Estos procesos de conversión, exportación son parte del trabajo que la organización tiene que hacer para competir.

**1.3.2. Compromiso organizacional**

(Meyer y Allen, 1997, p. 98) El objeto del compromiso se dirige hacia una meta, institución o persona. En lo que respecta a los aspectos organizacionales en una institución, tanto pública como privada, se puede ver que destacan la naturaleza del trabajo, descripción del puesto, políticas de recursos humanos, comunicación, apoyo en la organización y los múltiples liderazgos de los directivos. Entre tanto en los personales se pueden señalar a la edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación.

Robbins (1987), denominó “contrato psicológico” proveen compromiso normativo, basado en una relación estable, y que estos serían diferentes del tipo de compromiso y del cumplimiento que suponen las relaciones más transaccionales, que por su naturaleza es una relación más a corto plazo y sobre todo centrada en criterios oportunistas o económicos.

Según Aamodt (2010), ellos manifestaron que el compromiso organizacional constituye un constructo multidimensional, el cual hablan de tres dimensiones del compromiso: continuidad, afectiva y normativa.

Meyer y Allen (1994) El compromiso organizacional se base en el ímpetu del trabajo de un colaborador y la forma como se identifica con la organización. Un alto compromiso se observa cuando presta todo el apoyo para el resultado de los objetivos de la administración, estar siempre disponible para realizar trabajos que beneficia a la

organización, así como un alto deseo de superación, tanto laboral como profesionalmente.

Robbins y Coulter (2014), señala que: El compromiso organizacional es el mejor pronóstico del cambio que la misma satisfacción laboral, ya que el trabajador podrá estar descontento con su labor y creer que es una obligación y no estar decepcionado con la organización.

Tena y Villanueva (2010) El comportamiento organizacional en tal sentido, las definiciones expuestas entre diferentes autores son similares, porque consideran que el recurso humano y su actuación en las organizaciones en la búsqueda de alcanzar los niveles de eficacia y eficiencia con el propósito de aumentar el rendimiento de la organización.

Edel y García (2010, p.52), Es la intensidad, energía e identificación plena con la organización, caracterizó al compromiso organizacional bajo las siguientes aseveraciones: Creencia, aceptación de las metas y los valores de la organización del colaborador con la institución, el cual influirá positiva o negativamente en la actitud de compromiso.

Meyer & Allen (1991) definen al compromiso organizacional como una situación psicológica que establece estrecho vínculo entre el empleado y la organización e impacta en la determinación del individuo de seguir en dicha institución.

### **1.3.2.1. Importancia del compromiso organizacional**

Bayona y Goñi (2010), La eficacia de la organización se mide por el logro o cumplimiento de los objetivos trazados, con la ayuda de la tecnología. En el caso de las organizaciones de salud, los trabajadores son parte importante para cumplir las vallas del centro de salud, teniendo integridad y pasión por el servicio al paciente.

### 1.3.2.2. Componentes del compromiso organizacional

Varona (2011, p. 55), Existen tres perspectivas:

- Perspectiva de intercambio.
- Perspectiva psicológica.
- Perspectiva de atribución.

De tal manera, todo empleado se vincula efectivamente con la organización sin tener en cuenta el vínculo de costo-beneficio, y sentir, o no, la obligación de ser leal a su organización.

### 1.3.2.3. Enfoques del Compromiso organizacional

#### **Enfoque conceptual de compromisos múltiples**

(Reichers, 1985 y Varona 1993) Esta perspectiva de compromisos múltiples se basa en: las organizaciones como asociaciones de entidades, grupos de referencia, y lugares donde los individuos desempeñan diferentes roles.

#### **Enfoque conceptual-multidimensional**

Varona (1993) (p.45) el trabajador percibe los beneficios retribuidos por el trabajo, como estímulos para seguir en la organización.

(Champoux, 2011). Se basa en la productividad y eficacia del empleado, contribuyendo en lograr los objetivos de la empresa.

### 1.3.2.4. Definición de la Dimensiones

#### **Compromiso afectivo.**

Mayer y Allen (1994). La fidelidad emocional del empleado hacia la organización a consecuencia del cumplimiento de la organización, es manifestado por la lealtad cimentada con la organización, la estabilidad del empleado se manifiesta con la lealtad. Este compromiso refleja el afecto emocional, la filiación con la organización, es la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa.

Luthans F. (2008), Lazo emocional que los empleados forman con la organización, refleja un confort al distinguir satisfacción de sus necesidades.

Trabajar en un lugar donde sea percibido por sus colaboradores en relación a su liderazgo, ambiente, herramientas y otros. Reconocer la equidad de género, la inclusión y la diversidad como pilares/valores fundamentales para el desarrollo sostenible de las organizaciones.

### **Definición de Indicadores de la Dimensión Compromiso afectivo Satisfacción por permanencia en la Institución.**

(Ferreira et al., 2006) Su demostración incide en el aumento de actitudes positivas dirigidas a la institución como el incremento del compromiso y disminución del ausentismo o rotación, y dirigidas al mismo trabajador, resumiendo en la satisfacción de sus necesidades particulares o vida personal. El incremento del compromiso institucional está relacionado con la aceptación y esclarecimiento de objetivos y valores organizacionales, asumiéndolos como propios y consecución de la misma, mediante el esfuerzo de su bienestar.

### **Identificación con la problemática de la institución**

Robbins S. (2004). La falta de trabajo en equipo tiene consecuencias positivas como negativas para la organización en ambos casos se busca la permanencia en la organización. La rotación del personal involucra gastos.

(Randall, 1987) La falta de compromiso trae disminución de la productividad, faltas injustificadas, robos, despido, contratación de substitutos, disminución en la calidad, etc. Los hurtos pueden ser minúsculos y pasar casi desapercibidos y, sin embargo, si muchos trabajadores caen en ellos, las pérdidas pueden ser cuantiosas.

### **Sentimiento de pertenencia hacia la organización.**

(Chiavenato p.58) Como todo colaborador buscamos nuestra adaptación, zona de confort y equilibrio emocional, con el afán de satisfacer no solo las



necesidades fisiológicas, de seguridad y necesidades de pertenecer a un grupo social de estima y auto relación.

Martín, I.(2010) Al tener un colaborador comprometido, aseguramos la pertenencia a la organización, para otros la vigilancia en el desempeño y en actitudes, pueden ocasionar problemas y desafíos. Por lo tanto, aquellas organizaciones se esmeran por tener y mejorar el compromiso en sus colaboradores tendrán personas dispuestas al cambio, flexible, abierta y dirigida al resultado.

### **Compromiso de Continuidad**

Meyer y Allen (1994) El colaborador concibe vinculación a la organización por la inversión de tiempo, dinero, esfuerzo, y con la salida de la organización pierde mucho y si sus oportunidades fuera de la organización serán menores, se incrementa su arraigo con la empresa; pero está pendiente de otras oportunidades laborales para dejar la organización.

Córdova (2005, p. 31) Es consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si renuncia a su trabajo y teniendo en cuenta la competencia por buscar un puesto laboral, existe un bajo grado de compromiso de continuación.

### **Definición de Indicadores de la Dimensión: Compromiso de continuidad**

#### **Necesidad y deseo de permanencia en la organización**

Kaye (1999) Las organizaciones cuidan a su Talento Humano, buscando fomentar oportunidades de formación de manera equitativa en el personal, teniendo en cuenta las diferentes situaciones en las que se encuentran cada uno. Con el compromiso de garantizar la objetividad en torno al cumplimiento de las políticas de remuneración, compensaciones y promociones evitando la diferenciación injustificada basada en cualquier motivo discriminatorio. Para

que el trabajador realice sus tareas con eficiencia y eficacia, para lograr las metas de la organización.

**Reconocimiento por labor realizada.**

(Chiavenato p.51) está dada por la autovaloración, la autoestima, la confianza, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el estatus, el prestigio, la reputación y el orgullo personal.

Esto conduce a la confianza, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Produciendo como consecuencia de satisfacción de mayor tiempo y un incremento de la producción normal. Alcanzan sentimientos de: realización, crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan en sus labores diarias y actividades que brindan retos.

**Compromiso de normatividad.**

Mayer y Allen (1994) el colaborador tiene el deber de permanecer en la organización por ser lo correcto. El compromiso normativo es la totalidad de presiones normativas de tipo cultural o familiar, interiorizadas para actuar de cierta forma compatible con las metas e intereses de la organización.

Manifestaciones por la reciprocidad del colaborador con la empresa por los beneficios obtenidos, mejoras laborales, calidad laboral. La parte normativa es el sentimiento y compromiso de seguir en la organización, que tiene sus inicios con el compromiso y de ser leal con la organización que lo contrato

Morales (2004), manifestó: Que la lealtad es una actitud espontánea y consciente para honrar los compromisos obtenidos, y ceñirse a su palabra dada.

De forma definitiva, el compromiso normativo se trata de un compromiso por sentimiento de lealtad con la organización, esto puede ser por presiones de tipo cultural o familiar, que tiene el colaborador por ser un incondicional

en su labor. Este compromiso puede desarrollarse por diversos lazos por parte de la organización, estos pueden ser socialización, relaciones equilibradas, procesos de condicionamientos y modelamientos conductuales experimentados por el empleado tanto en la familia como en el entorno cultural.

### **Definición de Indicadores de la Dimensión Compromiso Normativo**

#### **Motivación interna y moral para permanecer en la institución**

(MORALES, G. (1996) La correlación entre satisfacción y desempeño es: continuo, circular; la satisfacción seda como inyección y ayuda a la motivación continua para un mejor desempeño.

Mejoran el clima laboral, la mayoría de las organizaciones se preocupan por ser un gran lugar donde trabajar y que esto sea percibido por sus colaboradores en relación a liderazgo, ambiente, herramientas y otros.

Por ello, lleva a cabo procesos de medición, en los que la opinión de los colaboradores es muy importante.

#### **Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la institución.**

Según (Luthans F. (2008) Los sentimientos de obligación de las personas que trabajan en la institución son experimentados como un deber de cumplir las reglas de las políticas de la orgánica y las labores que le corresponden al empleado.

Este compromiso se cumple por convicción y voluntad propia son que tenga lugar sin que tenga obligación.

Y Se toma como valor importante de cada individuo a parte y que forma parte de la personalidad del individuo es una necesidad personal respetar este compromiso, sino se cumplen con las políticas, el trabajador se hace acreedor

a sanciones externas q lo perjudican directamente. Además, puede haber sanciones internas, como juico en su labor en la empresa.

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

En lo relacionado a la formulación del problema nos planteamos la siguiente interrogante:

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud, SJL 2018?

**PE1:** ¿Cuál es la relación entre la planificación los recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud, SJL 2018?

**PE2:** ¿Cuál es la relación entre la capacitación y el compromiso organizacional de los centros de salud de SJL 2018?

**PE3:** ¿Cuál es la relación entre el control de los recursos humanos en la organización con el compromiso organizacional de los centros de salud de SJL 2018?

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

Esta investigación tiene una justificación importante para poder contribuir al desarrollo de las actividades de la organización de recurso humanos y el compromiso organizacional.

Se eligió el tema de investigación para mejorar y transmitir al desarrollo de la organización de los recursos humanos de acuerdo a sus funciones y estructura; la organización de recursos humanos debería mejorar las capacitaciones del personal, asignar las tareas, objetivos y obligaciones dentro de la organización, perfeccionar las relaciones interpersonales, formar y promocionar el liderazgo, motivando al factor humano, así mejora el clima laboral.

En beneficio de los pacientes que son la razón de ser de los centros de salud.

Servirá como base metodológica, para futuras investigaciones, por contar con los instrumentos ya validados, de organización de recurso humanos y el instrumento de compromiso organizacional.

## 1.6. Hipótesis

### **Hipótesis general**

Existe una La Relación significativa entre la organización de los Recursos Humanos y el compromiso Organizacional de los centros de salud, SJL 2018.

**HE1:** Existe relación significativa entre la Planificación y el compromiso Organizacional de los centros de salud, SJL 2018

**HE2:** Existe relación significativa entre la capacitación y el compromiso Organizacional de los centros de salud SJL, 2018

**HE3:** Existe relación significativa entre el uso del control de los recursos Humanos y el compromiso Organizacional de los Centros de salud de SJL, 2018.

## 1.7. Objetivos

### **Objetivo general**

Determinar si existe la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud SJL 2018.

### **Objetivo específico**

**OE1:** Determinar si existe relación entre planificación y el compromiso organizacional de los centros de salud SJL 2018

**OE2:** Determinar si existe relación entre capacitación y el compromiso organizacional de los centros de salud SJL 2018

**OE3:** Determinar si existe relación entre control de recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud SJL 2018

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

**El paradigma positivista según Ricoy (2006)** indica que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. Por tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica. (p. 14).

### **Enfoque Cuantitativa**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señala: “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para (...) probar teorías”. En este sentido se podrá reunir y analizar datos para efectuar de manera más acertada las preguntas de la investigación.

La investigación de tipo cuantitativo utiliza la recopilación de información para poner a prueba o comprobar las hipótesis mediante el uso de estrategias estadísticas basadas en la medición numérica, lo cual permitiría al investigador proponer patrones de comportamiento y probar los diversos fundamentos teóricos que explicarían dichos patrones (Hernández et al., 2010).

### **Tipo de Investigación: Investigación básica**

Valderrama (2013) expresa: “es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico –científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes.” (p.164).

### **Diseño de Investigación: Diseño no experimentales**

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Señalan: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p.149).

Así mismo es **Descriptivo:**

De corte **transversal** según Hernández, Fernández y Baptista (2010). Señalan: “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (p.151).

## 2.2. Variables, Operacionalización

**Tabla 1:**

### *Operacionalización de la variable: Organización de Recursos Humano*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
	Diagnóstico	1. En la organización de los RRHH se emplea los procedimientos adecuados, en la planificación y diagnóstico de actividades 2. En la organización de los RRHH se planifica tomado en cuenta el diagnóstico de necesidades, realizados por cada área. 3. La organización de los RRHH, se planifican y se organizan actividades con el personal. 4. En la organización de los RRHH, se planifican y se coordinan con todo el personal. 5. La planificación de la organización de los RRHH, son coherentes con los programas y necesidades.	Totalmente de acuerdo 5  De acuerdo 4	Escala Ordinal	De 112 a 185, BUENO
	Programación de la planificación	6. La planificación de programas, cuentan con los recursos financieros necesarios. 7. La organización de los RRHH comprenden íntegramente las necesidades de los trabajadores. 8. La planificación de la organización de los RRHH, se encuentran debidamente respaldadas por el presupuesto. 9. La planificación de la organización de los RRHH, no	Indeciso 3  En desacuerdo 2		



	<p>cuenta con un presupuesto, suficiente para satisfacer las necesidades institucionales.</p> <p>10. El presupuesto para de la organización de RRHH, permite la capacitación en conocimientos, habilidades y destrezas.</p>			
	<p>11. Se ha planificado el presupuesto para la organización de RRHH y se consideran las capacitaciones para el total de trabajadores.</p> <p>12. En la organización de los RRHH, las capacitaciones son acordes a las necesidades de los trabajadores.</p> <p>13. En la organización de los RRHH, los programas de capacitación permiten fácil aprendizaje.</p>	Totalmente en desacuerdo 1		
	<p>14. Con la organización de los RRHH, la capacitación de los conocimientos, comprenden todos los aspectos en los que el trabajador requiere un aprendizaje.</p>	Totalmente de acuerdo 5		
	<p>15. En la organización de los RRHH, las capacitaciones de los conocimientos, es permanentemente.</p> <p>16. La capacitación de habilidades en la organización de los RRHH, está acorde a las necesidades de los trabajadores.</p>	De acuerdo 4	Escala Ordinal	De 38 a 111, REGULAR
<b>Capacitación</b>	<p>17. Las metodologías de enseñanzas, de habilidades en los programas de capacitación permiten fácil aprendizaje.</p> <p>18. La capacitación y habilidades, comprenden todos los aspectos que los trabajadores requieren un aprendizaje.</p> <p>19. En la organización de los RRHH, las capacitaciones son permanentes, por que el trabajador está en constante aprendizaje.</p>	Indeciso 3		
	<p>Presupuesto para la planificación</p>			
	<p>Conocimiento</p>			
	<p>Habilidades</p>			

<b>Control de Recursos</b>	Actitud de servicio	20. Las capacitaciones de normas, para una buena actitud de servicio, están acorde, con las necesidades de los trabajadores.	En desacuerdo 2	Escala Ordinal	De 0 a 37, MALO
		21. La metodología de enseñanza de normas, para una buena actitud de servicio, en los programas de capacitaciones permiten fácil aprendizaje.			
		22. Las capacitaciones de normas, para una buena actitud de servicio comprende todos los aspectos, que el trabajador requiere un aprendizaje.			
	Facilitadores	23. Las capacitaciones de normas, para una buena actitud de servicio es permanentemente por lo que el trabajador estará en constante aprendizaje.	Totalmente en desacuerdo 1		
		24. Con recursos y control se pueden trabajar con facilitadores con experiencia.	Totalmente de acuerdo 5		
		25. Los facilitadores son de nivel universitario.			
Infraestructura	26. Por falta de control no se cuentan con facilitadores de la misma entidad	De acuerdo 4			
	27. Los facilitadores de la organización de los RRHH, conocen el nivel académico de los trabajadores.				
	28. El control de recursos, han generado infraestructuras adecuadas para la institución.				
	29. La organización de recursos humanos, como parte de su infraestructura cuenta con una biblioteca.	Indeciso 3			
	30. La infraestructura de la organización de RRHH, destinada a capacitación, recibe constantemente recursos.				
	31. La organización de RRHH, ha mejorado en infraestructura destinada a capacitación y desarrollo del personal.				

	32. Los trabajadores de la organización de RRHH, tienen acceso a materiales con información especializada.	
	33. La biblioteca de la organización de RRHH, cuentan con libros especializados que permitan a los trabajadores la auto capacitación.	En desacuerdo 2
Material	34. La organización de RRHH, disponen de materiales didácticos para las capacitaciones de sus trabajadores.	
	35. La organización de RRHH, permiten que los materiales de las capacitaciones, sean actualizados periódicamente.	Totalmente en desacuerdo 1
	36. Teniendo un buen control de RRHH, se obtienen nuevas metodologías y materiales para los trabajadores.	

*Nota: Adaptado de Castro (2016)*

**Tabla 2:**

***Operacionalización de la variable: Compromiso Organizacional***

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala	Niveles y Rangos
<b>Compromiso Afectivo</b>	Satisfacción por permanencia en la Institución.	1. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	Totalmente de acuerdo 5	Escala Ordinal 1	De 55 a 90, COMPROMETIDO
		2. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	De acuerdo 4		
	Identificación con la problemática de la institución.	3. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal	Indeciso 3		
		4. No me siento como “parte de la familia” en mi organización.	En desacuerdo 2		
	Sentimiento de pertenencia hacia la organización.	5. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización	Totalmente en desacuerdo 1		
		6. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización			

<b>Compromiso de Continuidad</b>	Necesidad y deseo de permanencia en la organización.	7. Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	Totalmente de acuerdo 5	De 19 a 54, POCO COMPROMETIDO
	Reconocimiento por labor realizada	8. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	De acuerdo 4	
		9. Esta organización merece mi lealtad.	Indeciso 3	
	Confianza depositada en la organización	10. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual	En desacuerdo 2	
11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella		Totalmente en desacuerdo 1		
<b>Compromiso Normativo</b>	Motivación interna y moral para permanecer en la institución.	12. Le debo muchísimo a mi organización.	Totalmente de acuerdo 5	De 0 a 18, NADA COMPROMETIDO
		13. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte	De acuerdo 4	
	Sentimiento de lealtad hacia la organización.	14. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	Indeciso 3	
		15. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	En desacuerdo 2	
Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la institución.	16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	Totalmente en desacuerdo 1		
	17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.			
	18. Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas			

*Nota: Adaptado de Martínez (2015)*

### 2.3. Población y muestra

La población está conformada por 480 trabajadores de los 34 centros de salud de san juan de Lurigancho, está integrada por: Médicos, Odontólogos y Obstetras. Quienes son los profesionales que están en contacto directo con los pacientes.

#### Muestra

Se realizó el cálculo probabilístico para obtener la muestra siendo esta de 80 trabajadores. Se indica como muestra probabilística al tener todos igual oportunidad de ser evaluados aleatoriamente (Hernández *et al.*, 2014). Para definir la muestra, se procedió a realizar el cálculo de manera manual con un 95% de confianza y 5% de error, además, un porcentaje estimado de muestras de 50%-50%.

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

Dónde:

n=tamaño de la muestra

z=valor de distribución estandarizada

p=proporción de la población con características de interés.

q=proporción de la población que no tienen características de interés.

N=tamaño de la población

E=error

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 340}{0.05^2 * (340-1) + 196^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 80$$

Basado en este método que utiliza la teoría estadística para seleccionar al azar un pequeño grupo de personas (80 profesionales de salud) de una gran población existente de 380 padres de familia, A través de un sistema de lotería de los números aleatorios

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

##### **Instrumento**

Se usaron los cuestionarios; Organización de los Recursos Humanos y Compromiso Organizacional, El cuestionario de los Recursos Humanos consta de tres dimensiones y Compromiso Organizacional consta de tres dimensiones: Compromiso Afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso Normativo.

##### **Cuestionarios**

Para medir las variables se usaron los cuestionarios; Organización de los Recursos Humanos y Compromiso Organizacional, El cuestionario de los Recursos Humanos consta de tres dimensiones: Planificación con 11 ítems, Capacitación con 12 ítems y control de RRHH con 13 ítems, un total de 36 ítems, se dio un puntaje de 0 a 185 puntos teniendo 5 escalas: Totalmente en desacuerdo 1, En desacuerdo 2, No sabe no opina 3, De acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5 y Compromiso Organizacional consta de tres dimensiones: Compromiso Afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso Normativo, con 18 ítems, se dio un puntaje de 0 a 90 puntos teniendo 5 escalas: Totalmente en desacuerdo 1, En desacuerdo 2, No sabe no opina 3, De acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5.

##### **Ficha técnica**

###### **Instrumento 1: Organización de recursos humanos**

Autora:	Elizabeth Puris Espinoza
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la organización de recursos humanos y el compromiso organizacional Medir la organización de recursos humanos
Lugar:	En la red de salud SJL
Forma de la aplicación:	Directa

Tiempo de duración: 10 a 15 min.

### Ficha técnica

#### Instrumento 2: Compromiso organizacional

Autora: Elizabeth Puris Espinoza

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la organización de recursos humanos y el compromiso organizacional Medir la organización de recursos humanos

Lugar: En la red de salud SJL

Forma de la aplicación: Directa

Tiempo de duración: 10 a 15 min.

#### Tabla 4:

##### *Identificación de las técnicas e instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumento	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Organización de Recursos Humano</b>	Encuesta	Cuestionario	Planificación	Diagnóstico	
				Programación de la planificación	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
			Capacitación	Conocimiento	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24
				Habilidades	
Control de Recursos	Facilitadores	25,26,27,28,29,30,31,32,34,35,36,37			
	Infraestructura				
<b>Compromiso Organizacional</b>	Encuesta	Cuestionario	Compromiso Afectivo	Satisfacción por permanencia en la Institución.	
				Identificación con la problemática de la institución.	6,9,12,14,15,18
			Compromiso de Continuidad	Sentimiento de pertenencia hacia la organización.	
				Necesidad y deseo de permanencia en la organización.	2,7,8,10,11,13
	Reconocimiento por labor realizada				
	Confianza depositada en la organización				

	Motivación interna y moral para permanecer en la institución.	
Compromiso Normativo	Sentimiento de lealtad hacia la organización. Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la institución.	1,3,4, 5,16,17

*Nota: Adaptado por la autora*

## Validación y confiabilidad del instrumento

### Validez de los instrumentos.

El instrumento fue llevado a juicio de expertos (3 expertos), para que evalúen de forma independiente: la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad los ítems y/o reactivos. Los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Alfa de Crombach es 0.82, por tanto, se considera el instrumento válido, porque el valor es mayor a 0.8 significa una muy alta fiabilidad del instrumento.

### Expertos

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel	Aplicable
Dr. Jorge Guillermo Villanueva Porras	Aplicable
Dra. Doris Elida Fuster Guillen	Aplicable

### Confiabilidad

Se estudió la confiabilidad del instrumento por consistencia interna de cada uno de los factores o dimensiones a través del coeficiente alfa de Cronbach, calculando además los intervalos de confianza al 95%. La primera variable Organización de los recursos humanos obtuvo un alfa de Cronbach de 0.865; La primera dimensión Planificación obtuvo un alfa de Cronbach de 0.801 e intervalo de confianza de 0.90-0.92, la segunda dimensión Capacitación obtuvo un alfa de Cronbach de 0.514 e intervalo de confianza de 0.90-0.92; y la tercera dimensión Control RRHH alfa de Cronbach de 0.715 e intervalo de confianza de 0.91-0.93. Compromiso organizacional tuvo un alfa de Cronbach de 0.850 e intervalo de confianza de 86-0.90.



Así también, un total de alfa de Cronbach de 0.822 considerándose alto todos los puntajes obtenidos con una confiabilidad adecuada para el uso del instrumento.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos se analizarán con procedimientos establecidos consistiendo primero en codificar los datos, tabular y vaciarlos en el SPSS 25, luego serán analizados con la estadística respectiva. Finalmente, los resultados se presentarán través de gráficos, que serán explicados y analizados.

## 2.6. Aspectos éticos

La investigación contendrá valores éticos:

- a) **Autonomía:** Las enfermeras tienen derecho a elegir si desean participar o no en el proyecto de investigación. Asimismo, se puede utilizar el consentimiento informado para la recolección de datos.
- b) **Justicia:** Con dicho estudio se busca fomentar la investigación en todos los profesionales de enfermería y ello amerita el apoyo de la institución para realizarlo.
- c) **No maleficencia:** Los resultados obtenidos a través del instrumento, serán bajo confiabilidad y no serán divulgadas para otras fuentes.
- d) **Beneficencia:** el cual se verá reflejado en la iniciativa de los profesionales de enfermería para ejercer investigación desde los diversos ámbitos de enfermería.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis de Validez y confiabilidad del instrumento

#### Validez del instrumento.

El cuestionario se validó mediante juicio de expertos (Hernández et al., 2010, p. 209), con un promedio de calificación del 86%.

Para validar si el instrumento estructurado llamado cuestionario es viable o no, se utilizó el alfa de Cronbach, en las encuestas en la prueba piloto en dos centros de salud espejo; este indicador nos permite saber que tan confiable y robusto, es el instrumento al momento de captar la información de los encuestados.

Tabla 5

*Estadísticas de fiabilidad de la VI: Organigrama de Recursos Humanos y Cultura organizacional*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,832	,811	54

Este indicador es de .832 nos indica que el instrumento tiene una buena consistencia, robustez y confiabilidad.

Realizaremos el análisis de cada uno de los ítems mencionados en el cuestionario / instrumento aplicado en el estudio.

Tabla 6.

*Estadística de fiabilidad de la VI: Organización de los recursos humanos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	36

El valor del alfa de cronbach para el instrumento de la variable Organización de los recursos humanos es de 0.865, indica que el instrumento tiene una excelente confiabilidad y coherencia interna.

Tabla 7.

Estadística de fiabilidad de la V2: Compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	18

El valor del alfa de cronbach para el instrumento de la variable Compromiso Organizacional es de 0.850, indica que el instrumento tiene una moderada confiabilidad y coherencia interna.

Tabla 8.

*Niveles*

Variables / Dimensiones	Malo	Regular	Bueno
V1. Planificación	< 15	< 15 a 32 >	> 32
V2. Capacitación	< 24	< 24 a 36 >	> 36
V3. Control RRHH	< 28	< 28 a 39 >	> 39
V4. Compromiso Organizacional	< 37	< 37 a 52 >	> 52

### 3.2. Análisis descriptivo

Tabla 9.  
*Distribución de frecuencia de Organigrama de Recursos Humanos – planificación*

Planificación		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	62	78%
Buena	18	23%
Total	80	100%

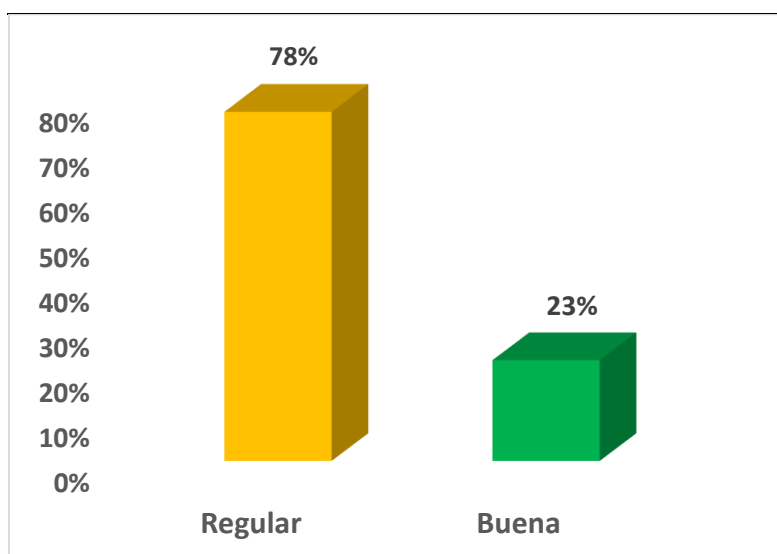


Figura 1. *Distribución de frecuencia de Clima Organizacional- Planificación*

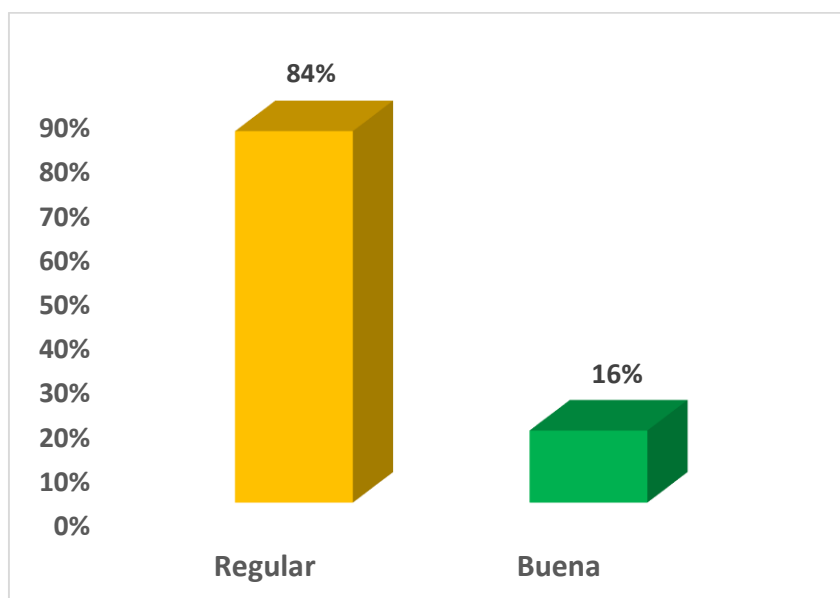
#### **Interpretación:**

Para la dimensión Planificación, se tiene que del total de encuestados que son 80, el 78% que son 62 encuestados, indican que la planificación es regular y el 23% que son 18 encuestados indica que es buena la planificación.

Tabla 10.

*Distribución de frecuencia de Organigrama de Recursos Humanos - Capacitación*

Capacitación		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	67	84%
Buena	13	16%
Total	80	100%

*Figura 2. Distribución de frecuencia de Clima Organizacional- Capacitación*

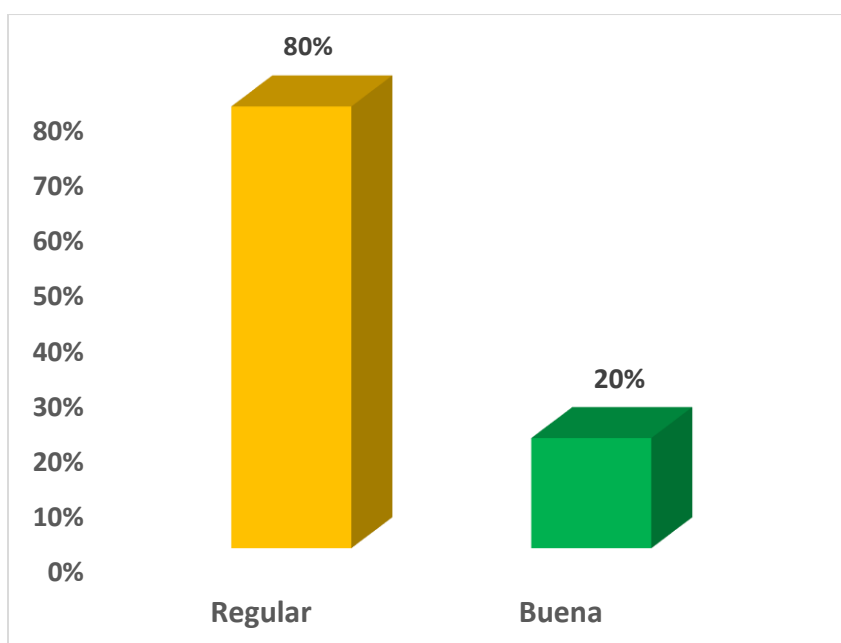
Interpretación:

En la dimensión Capacitación, se tiene que el 84% que son 67 encuestados indican que la dimensión tiene una puntuación regular y el 16% que son 13 encuestados indica que es buena la capacitación.

Tabla 11.

*Distribución de frecuencia de Organigrama de Recursos Humanos – Control Recursos Humanos*

Control RRHH		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	64	80%
Buena	16	20%
Total	80	100%



*Figura 3. Distribución de frecuencia de Clima Organizacional- Control de Recursos Humanos*

### **Interpretación:**

Para la dimensión Control RRHH, se tiene que del total de encuestados que son 80 encuestas, el 80% que son 64 encuestados indican que el control de RRHH es regular y el 20% que son 16 encuestados indica que la dimensión tiene una calificación buena.

Tabla 12.  
*Compromiso organizacional*

Compromiso Organizacional		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Poco compromiso	34	43%
Compromiso	46	58%
Total	80	100%

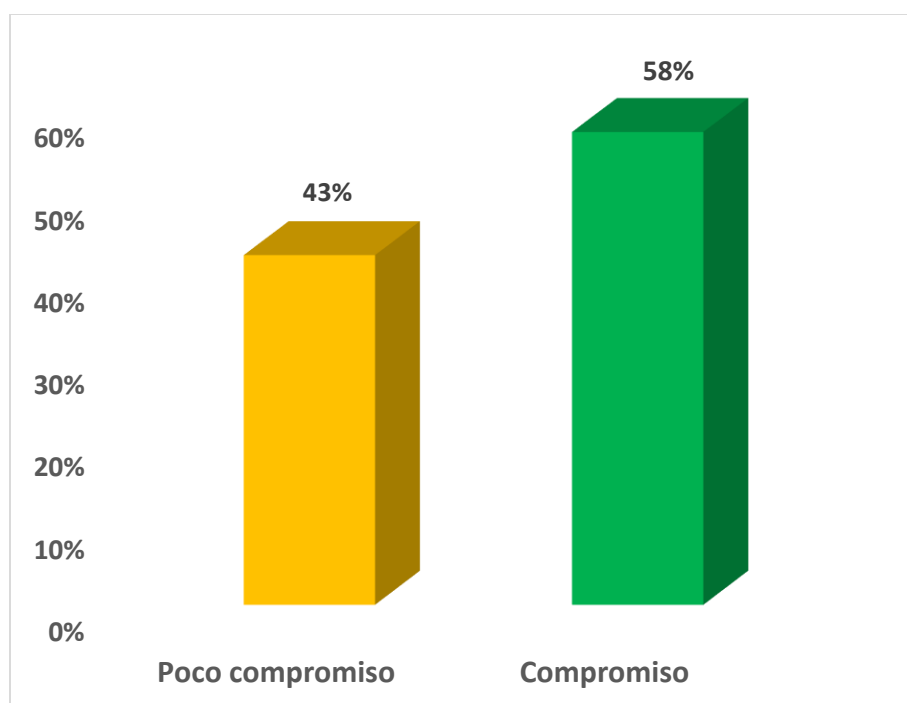


Figura 4. *Compromiso Organizacional*

**Interpretación:**

Para la dimensión Compromiso Organizacional, se tiene que el 43% que son 34 encuestados tienen poco compromiso organizacional, mientras que el 58% que son 46 encuestados tienen mayor Compromiso Organizacional.



### 3.3. Tablas Cruzadas

Tabla 13.  
*Planificación \* Compromiso organizacional*

Planificación	Compromiso				Total	
	Poco compromiso		Compromiso		n	%
	N	%	N	%		
Mala	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	24	30%	38	47%	62	78%
Buena	10	13%	8	10%	18	23%
Total	34	43%	46	58%	80	100%

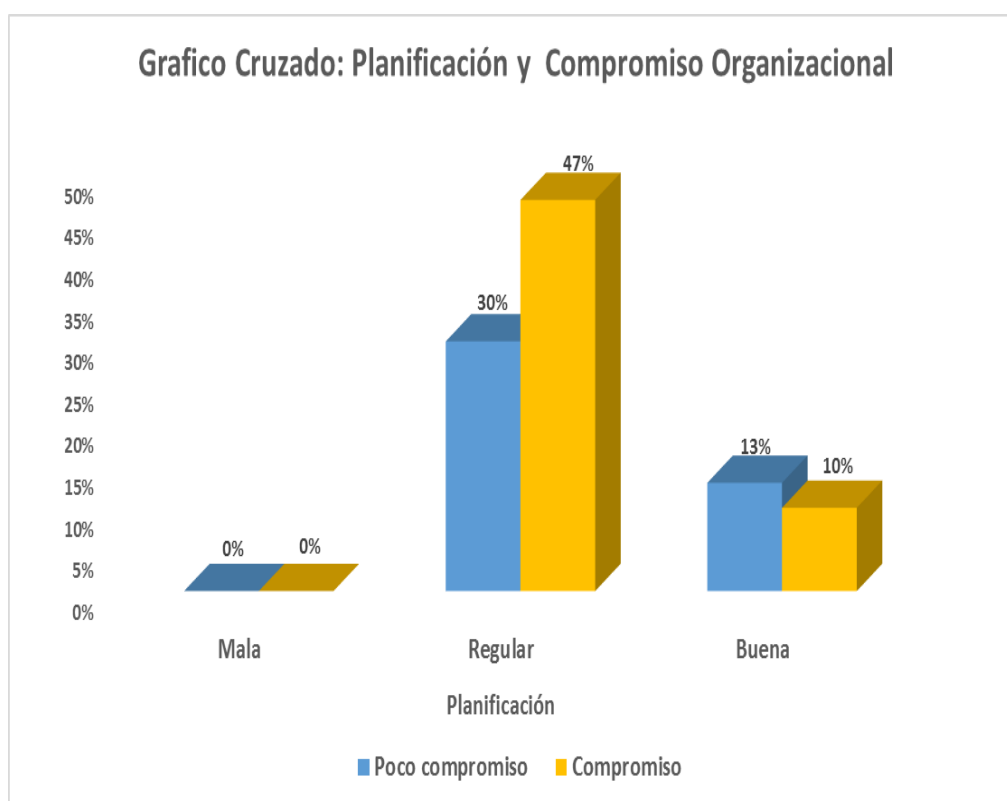


Figura 5. *Planificación \* Compromiso organizacional*

#### **Interpretación:**

El 30% que son 24 encuestados manifiestan que existe poco compromiso organizacional y regular planificación, mientras que el 10% que son 8 encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buena planificación.

Tabla 14.  
*Capacitación \* Compromiso organizacional*

Capacitación	Compromiso				Total	
	Poco compromiso		Compromiso		n	%
	N	%	n	%		
Mala	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	28	35%	39	48%	67	84%
Buena	6	8%	7	9%	13	16%
Total	34	43%	46	58%	80	100%

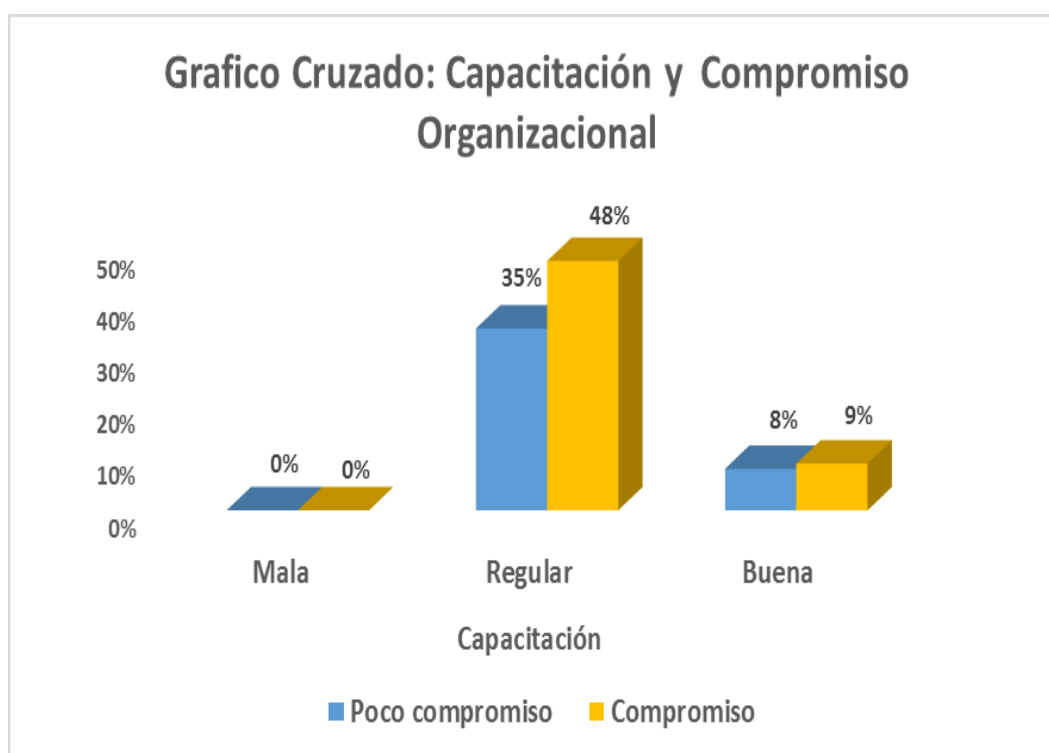


Figura 6. *Capacitación \* Compromiso organizacional*

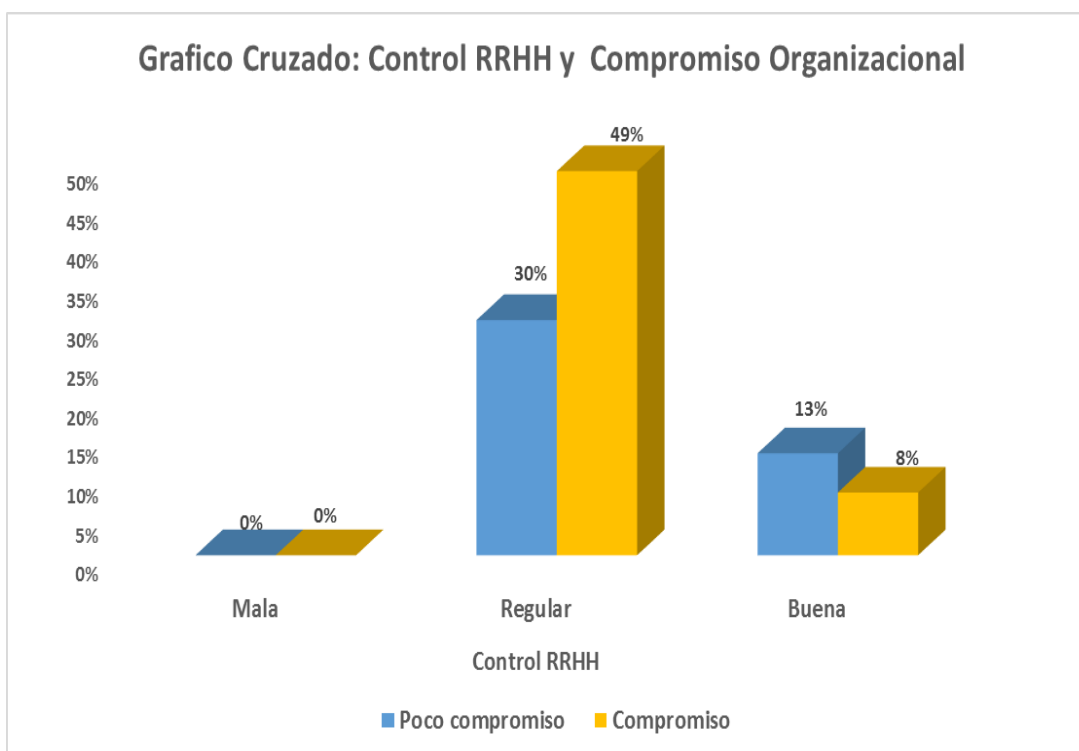
**Interpretación:**

El 8% que son 6 encuestados indican que existe poco compromiso organizacional y buena capacitación, mientras que el 9% que son 7 encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buena capacitación.

Tabla 15.

*Control de Recurso Humano \* Compromiso organizacional*

Control RRHH	Compromiso				Total	
	Poco compromiso		Compromiso		n	%
	N	%	N	%		
Mala	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	24	30%	40	49%	64	80%
Buena	10	13%	6	8%	16	20%
Total	34	43%	46	58%	80	100%

*Figura 7. Control Recurso Humano \* Compromiso organizacional***Interpretación:**

El 30% que son 24 encuestados menciona que existe poco compromiso organizacional y regular control de recursos humanos, mientras que el 8% que son 6 encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buen control de recursos humanos.

### 3.4. Prueba de Normalidad

Tabla 16.  
*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra				
Variable / Dimensión	Estadístico de prueba	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Resultado
Planificación	.479	80	,000 <sup>c</sup>	No es Normal
Capacitación	.507	80	,000 <sup>c</sup>	No es Normal
Control RRHH	.490	80	,000 <sup>c</sup>	No es Normal
Compromiso Organizacional	.379	80	,000 <sup>c</sup>	No es Normal

Cada una de las dimensiones no tiene una distribución normal, por ello la prueba de hipótesis utilizada para probar si existe asociación o no entre las dimensiones se realizará con Spearman.

### 3.5. Análisis Inferencial

#### Prueba de Hipótesis

$H_0$  : No existe relación significativa entre la dimensión organización de RRHH y Compromiso organizacional

$H_1$  : Existe relación significativa entre la dimensión organización de RRHH y Compromiso organizacional

#### Nivel de significación:

El nivel de significación teórica es  $\alpha=0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### Función de Prueba

Se realizó por medio del coeficiente de correlación de Spearman, ya que las variables no presentan normalidad en los datos.

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 17.

### *Correlaciones de la prueba de Hipótesis*

		Correlaciones		
			Organización de RRHH	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Organización de RRHH	Coefficiente de correlación	1,000	-,210
		Sig. (bilateral)	.	,061
	N		80	80
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	-,210	1,000
		Sig. (bilateral)	,061	.
	N		80	80

Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de  $=0.061$ , no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación significativa entre la dimensión organización de RRHH y Compromiso organizacional”.

### Prueba de Hipótesis Específica 1:

$H_0$  : No existe relación significativa entre la dimensión planificación y Compromiso organizacional

$H_1$  : Existe relación entre significativa la dimensión planificación y Compromiso organizacional

### Nivel de significación:

El nivel de significación teórica es  $\alpha=0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se realizó por medio del coeficiente de correlación de Spearman, ya que las variables no presentan normalidad en los datos.

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 18.

*Correlaciones de la prueba de Hipótesis específica 1*

		Correlaciones		
			Planificación	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	-,142
		Sig. (bilateral)	.	,208
		N	80	80
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	-,142	1,000
		Sig. (bilateral)	,208	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de =0.208, no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación significativa entre la dimensión planificación y Compromiso organizacional”.

### Prueba de Hipótesis Específica 2:

$H_0$  : No existe relación significativa entre la dimensión capacitación y Compromiso organizacional

$H_1$  : Existe relación significativa entre la dimensión capacitación y Compromiso organizacional

### Nivel de significación:

El nivel de significación teórica es  $\alpha=0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se realizó por medio del coeficiente de correlación de Spearman, ya que las variables no presentan normalidad en los datos.

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 19.

### Correlaciones de la prueba de Hipótesis específica 2

		Correlaciones		
		Capacitación	Compromiso Organizacional	
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	- ,033
		Sig. (bilateral)	.	,74
		N	80	80
Compromiso Organizacional	Capacitación	Coeficiente de correlación	-,033	1,000
		Sig. (bilateral)	,774	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de  $=0.208$ , no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación significativa entre la dimensión capacitación y Compromiso organizacional”.

### **Prueba de Hipótesis Específica 3:**

$H_0$  : No existe relación significativa entre la dimensión control de recursos humanos y Compromiso organizacional

$H_1$  : Existe relación significativa entre la dimensión control de recursos humanos y Compromiso organizacional

### **Nivel de significación:**

El nivel de significación teórica es  $\alpha=0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### **Función de Prueba**

Se realizó por medio del coeficiente de correlación de Spearman, ya que las variables no presentan normalidad en los datos.

### **Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .



Tabla 20.

*Correlaciones de la prueba de Hipótesis específica 3*

		<b>Correlaciones</b>		
			Control RRHH	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Control RRHH	Coefficiente de correlación	1,000	-,202
		Sig. (bilateral)	.	,072
		N	80	80
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	-,202	1,000
		Sig. (bilateral)	,072	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de =0.208, no se rechaza H0, por lo tanto “No existe relación significativa entre la dimensión control de recursos humanos y Compromiso organizacional”.

## **IV. DISCUSIÓN**

En base a la validez interna es necesario señalar que en el presente trabajo el diseño seleccionado fue el adecuado y se contó con instrumentos válidos y fiables, siendo el valor del Alfa de Cronbach igual a 0.811 para el instrumento de la variable Organización de Recursos Humanos y para el instrumento de la variable Compromiso Organizacional fue de 0,832 lo que indica que los instrumentos tienen una buena fiabilidad y coherencia interna.

El cuestionario utilizado por Bayona (2015), que utilizo el cuestionario desarrollado por Mowday, Steers y Porter (1979) obtuvo la fiabilidad de la escala medida a través del coeficiente alpha de Cronbach de 0,87. Y Ramos (2016) se aplicó la prueba de Alfa de Conbrach que determinó como índice de confiabilidad de 0.822 para la primera variable y para la segunda variable un valor de 0.812.

En relación a la validez externa podemos señalar, que el objetivo general busco determinar la relación que existe entre el Organización de Recursos Humanos y Compromiso Organizacional teniendo en cuenta que las dos variables son importantes para el éxito y trabajo efectivo de los centros de salud de San Juan de Lurigancho. Es conveniente que en una organización existan condiciones favorables para que los empleados se desempeñen en forma eficiente; también es necesario destacar la importancia de las buenas prácticas entre profesionales y las buenas relaciones que observan los integrantes de los centros de salud, que entre los empleados existan buenas relaciones organizacionales, que contribuyan a su eficiencia y adaptación a los cambios pues así se garantizará el logro de los objetivos de la organización. Es necesario señalar que los resultados de la investigación demostraron que el Organización de Recursos Humanos.

Para la dimensión Planificación, se tiene que del total de encuestados que son 80, el 78% indican que la planificación es regular. Y el 23% indica que es buena la planificación, En la dimensión Capacitación, se tiene que el 84% indican que la dimensión tiene una puntuación regular. Y el 16% indica que es buena la capacitación, Para la dimensión Control RRHH, se tiene que del total de encuestados que son 80 encuestas, el 80% (64) indican que el control de RRHH es regular. Y el 20% indica que la dimensión tiene una calificación buena. Y para la Para la dimensión Compromiso Organizacional, se tiene que el 43% del entrevistado que son 34 personas tiene poco compromiso organizacional, mientras que el 58% que son 46 encuestados tienen mayor Compromiso Organizacional.

En base al objetivo específico 1, Determinar si existe la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso de afectivos centros de salud, SJL, 2018, se tienen los siguientes resultados: El 30% de los encuestados manifiestan que existe poco compromiso organizacional y regular planificación. Mientras que el 10% de los encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buena planificación,

En base al objetivo específico 2, Determinar si existe la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso de la continuidad en los centros de salud de SJL 2018, El 8% de los encuestados indican que existe poco compromiso organizacional y regular capacitación. Mientras que el 9% de los encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buena capacitación,

En base al objetivo específico 3, Determinar si existe la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso normativo de los centros de salud de SJL 2018, El 30% de los encuestados menciona que existe poco compromiso organizacional y regular control. Mientras que el 8% de los encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buen control de recursos humanos.

Se concuerda con De la cruz (2017), que para obtener una buena gestión de recursos humanos y se pueda conseguir generar un alto nivel de compromiso en los trabajadores, es necesario que el departamento de recursos humanos esté integrado por personas competentes que conozcan las necesidades de ambas partes, tanto organización como empleados, y traten de satisfacer dichas necesidades de la mejor manera.

Se debe dar a conocer que no todas las variables tienen relación con los Recursos Humanos también menciona Guevara y Contreras (2017) a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de  $Rho=0,451$ , interpretándose que existe una moderada relación entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, los resultados señalan que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio. Mientras que Arbulú (2016) por la prueba estadística de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación lineal  $0,372$ , la aplicación del instrumento es idóneo y determina la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de letrado de la Banda de Shilcayo. Lo mismo

paso con Castro (2016) La muestra es de la Dirección Regional de Educación de Loreto. Donde las principales pruebas estadísticas del nivel inferencial permiten: encontrar la relación entre variables, la comparación de grupos, grados de asociación, entre otras, con el coeficiente Rho de Spearman.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:** Se pudo determinar que existe una correlación significativa entre Organización de recursos humanos y Compromiso organizacional. Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de  $=0.061$ , no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación entre la dimensión organización de RRHH y Compromiso organizacional”.

**Segunda:** Se pudo determinar que existe una correlación significativa entre Planificación y Compromiso organizacional. Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de  $=0.208$ , no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación entre la dimensión planificación y Compromiso organizacional”. Además, El 30% que son 24 encuestados manifiestan que existe poco compromiso organizacional y regular planificación, mientras que el 10% que son 8 encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buena planificación.

**Tercera:** Se pudo determinar que existe una relación significativa entre Capacitación y Compromiso organizacional: Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de  $=0.208$ , no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación entre la dimensión capacitación y Compromiso organizacional”. Además, El 8% que son 6 encuestados indican que existe poco compromiso organizacional y buena capacitación, mientras que el 9% que son 7 encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buena capacitación.

**Cuarta:** Se pudo evidenciar que existe una relación significativa entre Control de recursos humanos y Compromiso organizacional: Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de  $=0.208$ , no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación entre la dimensión control de recursos humanos y Compromiso organizacional”. Además, El 30% que son 24 encuestados menciona que existe poco compromiso organizacional y regular control de recursos humanos, mientras que el 8% que son 6 encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buen control de recursos humanos.

## **VI. RECOMENDACIONES**



**Primera:** Todo el personal que labora en los centros de salud debe participar de manera dinámica en la organización de los recursos humanos, trabajar en equipo, comprometerse con los objetivos organizacionales, manejar sus habilidades comunicativas y ejercer su liderazgo en todo momento, ya que así contribuirán a la mejora en la organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional. A medida que mejora ellos recursos humanos, se optimizará el compromiso organizacional y la calidad del servicio a la población.

**Segunda:** Se recomienda a los centros de salud de san Juan de Lurigancho, mejorar las capacitaciones de los empleados, incremento de planes estratégicos, ejecutar talleres de motivación y desarrollo de habilidades inter profesionales. Los trabajadores necesitan aprender a comunicarse en forma asertiva, desarrollar su empatía, ser más abiertos en su trato con los demás y saber escuchar las demás voces del entorno laboral. Es preciso que todo el personal que se desempeña en la organización comprenda que la comunicación fluida favorece el crecimiento personal y organización.

**Tercera:** Teniendo en cuenta que las dos variables, se deben programar talleres de liderazgo gerencial que ayuden a fortalecer el liderazgo organizacional.

**Cuarta:** Los encargados de la organización de recursos humanos deben ser capacitados constantemente y poder mejorar la infraestructura de sus centros y disponer de materiales didácticos para las capacitaciones.

## **VII. REFERENCIAS**

- Arbulú (2016) “*Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016*”. Shilcayo, San Martín, Perú.
- Bayona, C. y Goñi S. (2010). “*Compromiso organizacional*”. México: 3º edición. Editorial Mc Graw Hill
- Blanco y Castro (2011) “*Compromiso organizacional*”. México: 6º edición. Editorial Mc Graw Hill
- Betanzos, N. y Paz, F. (2007). “*Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos*”. Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones. México, 22 (1),25-43. Recuperado el 27 de 09 de 2018 de: [http://www.um.es/analesps/v23/v23\\_2/05-23\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v23/v23_2/05-23_2.pdf).
- Castro (2016) “*Gestión de Recursos Humanos y Compromiso Organizacional del personal de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016*”. Loreto, Perú.
- Chiang, V., Nuñez, P., Martin, J., & Salazar, B (2010). “*Compromiso del trabajador hacia su organización y la incidencia con clima organizacional. Panorama Socioeconómico*”. (40), 92-103.
- Chiavenato I, (2008). Administración de recursos humanos:” *El capital humano de las organizaciones*”. 8º edición. Editorial Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (1999). “*Administración de RR. HH*”. Recuperado el 27 de 09 de 2018, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/teorias.htm#\\_ftn2](http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/teorias.htm#_ftn2)
- Chiavenato, I. (2007). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Thomson
- Córdova (2005) “*Compromiso organizacional*”. México: Mc Graw Hill
- Dailey R. (2012) *Comportamiento Organizacional* (7º edición). Mexico: Heriot-Watt University.
- David, R.F (2003). “*Conceptos de administración estratégica*” (9º edición). México: Pearson-Prentice Hall

- De la cruz (2017) *comportamiento organizacional*, facultad de ciencias empresarias y del trabajo de soria periodo 2017.
- Dessler, G. (2009) *Administración de Recursos Humanos*, 11° edición. Pearson educación, México
- Dvoskin, (2004) "*Compromiso organizacional*". México: Mc Graw Hill
- Edel R. y García A. (2010). *Clima y Compromiso Organizacional*. (5 a ed.). Colombia: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.
- Diario Gestión, "*Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud*", recuperado 10-10-2018, <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552>
- Guevara y Contreras (2017) *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 "Jesús de La Misericordia" del distrito de Surquillo en el año 2014* Autor: Br: Delia Myriam Guevara Vargas, Br: Katia Gisella Contreras Salguero
- González M. (2001), "*Actitudes y motivaciones hacia el trabajo y la creación de empresas según género*", ICE-Boletín Económico, vol. 2709, pp. 21-29.
- Guerrero Cano, M. & Urbano Pulido, D. (2007), "*Entrepreneurial Universities: The case of Autonomous University of Barcelona*". Research Work. Universitat Autònoma de Barcelona. Barcelona, España
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. Sexta Edición Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Johnson, G. y Scholes, K. (1997) *Dirección Estratégica* (3ª edición) España: Prentice Hall
- Kaye, M.; Anderson, R., (1999), "Continuous Improvement: the ten essential criteria", *International journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 16, Num. 5, pp. 485-506
- Lipovetsky, G. (2000). *Instaurar una ética del tercer tipo permite reactivar la moral*. En La Jornada de enmedio. México D.F.

- Luthans F. (2008) *Comportamiento Organizacional*. México D. F.: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S. A. de C.V
- Martínez (2015) *Gestión Integrada de Capital Humano*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos107/capital-humano-es-activo-mas-valioso-organizacion/capital-humano-es-activo-mas-valioso-organizacion.shtml>
- Martín, I., Aragón, J. & Rueda, A. (2010) *Environmental Strategy and exports in medium, small and micro-enterprises*. Journal of World Business, 45, 266-275.
- Meyer y Allen, (1997) *El compromiso organizacional*, Departamento de economía y administración de empresas, Universidad de Málaga, recibido febrero de 2013, aceptado junio de 2013.
- Michael G. Aamodt. (2010) *Psicología industrial/organizacional*. México, D.F. Cengage Learning
- Mondy y Noe, (1997) *Administración de recursos humanos* 9na edición, recuperado 10 octubre 2018, [www.academi.edu/./Administración\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_edición](http://www.academi.edu/./Administración_de_recursos_humanos_9na_edición).
- Morales. (2004) *Teorías de Gestión de RR. HH*. Recuperado el 27 de 07 de 2016, de Morales Gutiérrez; Ortueta: [http://www.eumed.net/librosgratis/2014/1423/teorias.htm#\\_ftn2](http://www.eumed.net/librosgratis/2014/1423/teorias.htm#_ftn2)
- Morales, G. (1996) *El equipo de intervención psicosocial como un grupo de alto riesgo*.
- Ramos (2016) *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Rioja – periodo 2015*. Robbins, P y Coulter, M. (2014). Administración. México: Ed. Prentice Hall
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson education.
- Ruíz, J. (2013) *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno*. Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. 1 (13),67–86.
- Salud y Cambio*. Revista Chilena de Medicina Social, 22 (6), 38-45

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) *Metodología y Diseños en la Investigación científica*. (4a ed.). Lima: Visión universitaria.
- Stoner, James A. F. y Freeman, R. Edward (1994) *Administración*, Prentice Hall Hispanoamericana, Quinta edición, México.
- Taylor (1911) *La administración científica*, departamento de la administración Universidad nacional del Sur – La plata
- Tena, J. & Villanueva, R. (2010) *Satisfacción y laboral y compromiso institucional de docentes de posgrado*. Revista Electrónica de Diálogos Educativa
- Valderrama, S. (2013) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (2° Ed.). Lima: San Marcos (p.164).
- Varona, F. (1993) *Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional* Revista Diálogos. Colombia Varona
- Werther, W. (2008) *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. 6° edición, Editorial Mc Graw Hill.
- Yuri, J.y Urbano, C. (2006) *Técnicas para Investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Vol I y II. Colombia: Córdoba. (p.741).
- Zacarias Hernandez Torres (2014) *Administración Estratégica* (1°edicion) México: Grupo Editorial Patria

## **ANEXOS**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO.**



## **1. TÍTULO**

Organización de los recursos humanos y relación en el compromiso organizacional de los centros de salud San Juan Lurigancho 2018

## **2. AUTOR (A, ES, AS)**

Puris Espinoza, María Elizabeth

consultorio\_dent\_marie@hotmail.com

Consultorio dental marie

## **3. RESUMEN**

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar qué relación existe entre organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional, y como problema general: ¿Cuál es la relación de la organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud, SJL 2018

El tipo de investigación es de tipo no experimental diseño correlacional. Se utilizó los cuestionarios de organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional, la población asciende a 320 y la muestra es 80 trabajadores.

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó una correlación alta de  $r = 0,061$  entre las variables organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación media. La significancia de  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05.

## **4. PALABRAS CLAVE**

Organización de los recursos humanos - compromiso organizacional

## **5. ABSTRACT**

The objective of this research work is to determine what relationship exists between the organization of human resources and organizational commitment, and as a general problem: What

is the relationship between the organization of human resources and the organizational commitment of the centers? health, SJL 2018

The type of research is non-experimental type correlational, cross-sectional design. Probabilistic sampling was used, by quotas, because all elements of the population have the same probability of being selected, the sample amounts to 80 workers. The questionnaire organization of human resources and organizational commitment was used.

The Spearman nonparametric Rho statistic was applied, where a high correlation of  $r = 0.208$  was observed between the variables of human resources organization and organizational commitment. This degree of correlation indicates that the relationship between the variables is positive

## 6. KEYWORDS

organization of human resources - organizational commitment

## 7. INTRODUCCIÓN

El presente estudio es si Existe una La Relación significativa entre la organización de los Recursos Humanos y el compromiso Organizacional de los centros de salud, SJL 2018.su objetivo es Determinar si existe la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud SJL, lo que se ajusta a mejorar la labor de los profesionales.

El modelo teórico del Enfoque organizacional Según (Valera 2007) Son enfocadas desde el desarrollo de un modelo de organización más amplio y completo de los RRHH, que permite la unión de los principios, normas y valores que la organización intenta transmitir y desarrollar nuevos paradigmas que caracterizan la gestión de la empresa. (21)

Según (Chiavenato ), en su Teoría de organización de recursos humanos refiere que se debe tener en cuenta al personal como un recurso valioso, para el logro de los objetivos o metas de la institución y los de cada trabajador.(22)

Según Funciones esenciales de la organización de recursos humanos la teoría (Stoner), en esta área es la encargada de dar a conocer las categorías de los puestos dentro de la organización.La

función administrativa que se encarga del reclutamiento, selección, contratación, capacitación y desarrollo de los miembros.(23)

En el Compromiso organizacional la teoría de (Meyer y Allen ) El objeto del compromiso se dirige hacia una meta, institución o persona. En lo que respecta a los aspectos organizacionales en una institución, tanto pública como privada, se puede ver que destacan la naturaleza del trabajo, descripción del puesto, políticas de recursos humanos, comunicación, apoyo en la organización y los múltiples liderazgos de los directivos. (30)

Compromiso afectivo. La fidelidad emocional del empleado hacia la organización a consecuencia del cumplimiento de la organización, es manifestada por la lealtad cimentada con la organización, la estabilidad del empleado se manifiesta con la lealtad. Este compromiso refleja el afecto emocional, la filiación con la organización, es la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa.(33).Según (Luthans F) Los sentimientos de obligación de las personas que trabajan en la institución son experimentados como un deber de cumplir las reglas de las políticas de la orgánica y las labores que le corresponden al empleado.(35).El problema general ¿Cuál es la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud, SJL 2018? teniendo en cuenta que las dos variables son importantes para el éxito y trabajo efectivo de los centros de salud de San Juan de Lurigancho. Es conveniente que en una organización existan condiciones favorables para que los empleados se desempeñen en forma eficiente; también es necesario destacar la importancia de las buenas prácticas entre profesionales y las buenas relaciones que observan los integrantes de los centros de salud, que entre los empleados existan buenas relaciones organizacionales, que contribuyan a su eficiencia y adaptación a los cambios pues así se garantizará el logro de los objetivos de la organización (37). Se recomienda a los centros de salud de san Juan de Lurigancho, mejorar las capacitaciones de los empleados, incremento de planes estratégicos, ejecutar talleres de motivación y desarrollo de habilidades inter profesionales. Los trabajadores necesitan aprender a comunicarse en forma asertiva, desarrollar su empatía, ser más abiertos en su trato con los demás y saber escuchar las demás voces del entorno laboral. Es preciso que todo el personal que se desempeña en la organización comprenda que la comunicación fluida favorece el crecimiento personal y organización (39)

**Metodología** La investigación de tipo cuantitativo utiliza la recopilación de información para poner a prueba o comprobar las hipótesis mediante el uso de estrategias estadísticas basadas en la medición numérica, (Hernández). Diseños no experimentales, descriptivo de corte transversal correlacional, La población está conformada por 480 trabajadores de los 34 centros de salud de san juan de Lurigancho, está integrada por: Médicos, Odontólogos y Obstetras. Quienes son los profesionales que están en contacto directo con los pacientes. Muestra Se realizó el cálculo probabilístico para obtener la muestra siendo esta de 80 trabajadores. El instrumento que se utilizó cuestionario Organización de los Recursos Humanos y Compromiso Organizacional, El cuestionario de los Recursos Humanos consta de tres dimensiones: Planificación con 11 ítems, Capacitación con 12 ítems y control de RRHH con 13 ítems, un total de 36 ítems, se dio un puntaje de 0 a 185 puntos teniendo 5 escalas: Totalmente en desacuerdo 1, En desacuerdo 2, No sabe no opina 3, De acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5 y Compromiso Organizacional consta de tres dimensiones: Compromiso Afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso Normativo, con 18 ítems, se dio un puntaje de 0 a 90 puntos teniendo 5 escalas: Totalmente en desacuerdo 1, En desacuerdo 2, No sabe no opina 3, De acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5. Los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Alfa de Crombach es 0.82, por tanto, se considera el instrumento válido, porque el valor es mayor a 0.8 significa una muy alta fiabilidad del instrumento.

Se estudió la confiabilidad del instrumento por consistencia interna de cada uno de los factores o dimensiones a través del coeficiente alfa de Cronbach, calculando además los intervalos de confianza al 95%. La primera variable Organización de los recursos humanos obtuvo un alfa de Cronbach de 0.865; La primera dimensión Planificación obtuvo un alfa de Cronbach de 0.801 e intervalo de confianza de 0.90-0.92, la segunda dimensión Capacitación obtuvo un alfa de Cronbach de 0.514 e intervalo de confianza de 0.90-0.92; y la tercera dimensión Control RRHH alfa de Cronbach de 0.715 e intervalo de confianza de 0.91-0.93. Compromiso organizacional tuvo un alfa de Cronbach de 0.850 e intervalo de confianza de 86-0.90.

Así también, un total de alfa de Cronbach de 0.822 considerándose alto todos los puntajes obtenidos con una confiabilidad adecuada para el uso del instrumento.

## 8. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Para la dimensión Planificación, se tiene que del total de encuestados que son 80, el 78% que son 62 encuestados, indican que la planificación es regular y el 23% que son 18 encuestados indica que es buena la planificación

En la dimensión Capacitación, se tiene que el 84% que son 67 encuestados indican que la dimensión tiene una puntuación regular y el 16% que son 13 encuestados indica que es buena la capacitación.

Para la dimensión Control RRHH, se tiene que del total de encuestados que son 80 encuestas, el 80% que son 64 encuestados indican que el control de RRHH es regular y el 20% que son 16 encuestados indica que la dimensión tiene una calificación buena

El 30% que son 24 encuestados manifiestan que existe poco compromiso organizacional y regular planificación, mientras que el 10% que son 8 encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buena planificación

El 8% que son 6 encuestados indican que existe poco compromiso organizacional y buena capacitación, mientras que el 9% que son 7 encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buena capacitación.

Cada una de las dimensiones no tiene una distribución normal, por ello la prueba de hipótesis utilizada para probar si existe asociación o no entre las dimensiones se realizará con Spearman.

Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de  $=0.061$ , no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación significativa entre la dimensión organización de RRHH y Compromiso organizacional”.

Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de  $=0.208$ , no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación significativa entre la dimensión planificación y Compromiso organizacional”.

Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de  $=0.208$ , no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación significativa entre la dimensión capacitación y Compromiso organizacional”.

## 9. DISCUSIÓN

Evalúa e interpreta las implicancias de los resultados, especialmente considerando las limitaciones, recomendaciones futuras. En base a la validez interna es necesario señalar que en el presente trabajo el diseño seleccionado fue el adecuado y se contó con instrumentos válidos y fiables, siendo el valor del Alfa de Cronbach igual a 0.811 para el instrumento de la variable Organización de Recursos Humanos y para el instrumento de la variable Compromiso Organizacional fue de 0,832 lo que indica que los instrumentos tienen una buena fiabilidad y coherencia interna.

Para la dimensión Planificación, se tiene que del total de encuestados que son 80, el 78% indican que la planificación es regular. Y el 23% indica que es buena la planificación, En la dimensión Capacitación, se tiene que el 84% indican que la dimensión tiene una puntuación regular. Y el 16% indica que es buena la capacitación, Para la dimensión Control RRHH, se tiene que del total de encuestados que son 80 encuestas, el 80% (64) indican que el control de RRHH es regular. Y el 20% indica que la dimensión tiene una calificación buena. Y para la Para la dimensión Compromiso Organizacional, se tiene que el 43% del entrevistado que son 34 personas tiene poco compromiso organizacional, mientras que el 58% que son 46 encuestados tienen mayor Compromiso Organizacional.

En base al objetivo específico 1, Determinar si existe la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso de afectivos centros de salud, SJL, 2018, se tienen los siguientes resultados: El 30% de los encuestados manifiestan que existe poco compromiso organizacional y regular planificación. Mientras que el 10% de los encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buena planificación,

En base al objetivo específico 2, Determinar si existe la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso de la continuidad en los centros de salud de SJL 2018, El 8% de los encuestados indican que existe poco compromiso organizacional y regular

capacitación. Mientas que el 9% de los encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buena capacitación,

En base al objetivo específico 3, Determinar si existe la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso normativo de los centros de salud de SJL 2018, El 30% de los encuestados menciona que existe poco compromiso organizacional y regular control. Mientas que el 8% de los encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buen control de recursos humanos.

## 10. CONCLUSIONES

Es la finalización de un proceso de investigación, es decir es el término de una cadena de eventos o circunstancias que están en función a los objetos planteados. Se caracterizan por su concisión.

**Primera:** Se pudo determinar que existe una correlación significativa entre Organización de recursos humanos y Compromiso organizacional. Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de  $=0.061$ , no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación entre la dimensión organización de RRHH y Compromiso organizacional”.

**Segunda:** Se pudo determinar que existe una relación significativa entre Capacitación y Compromiso organizacional: Como el valor de significación observada del coeficiente de correlación de Spearman es de  $=0.208$ , no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto “No existe relación entre la dimensión capacitación y Compromiso organizacional”. Además, El 8% que son 6 encuestados indican que existe poco compromiso organizacional y buena capacitación, mientas que el 9% que son 7 encuestados indican que tiene un mayor compromiso y buena capacitación.





- Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<b>General:</b>	<b>General:</b>	<b>General:</b>	<b>Variable 1: Organización de los Recursos</b>				
¿Cuál es la manera que se relaciona la organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud, SJL 2018	Determinar si existe la relación entre la organización de los recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud, SJL 2018.	Existe una La Relación significativa entre la organización de los Recursos Humanos y el compromiso Organizacional de los centros de salud, SJL 2018.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>NVEL DE RANGO</b>
			Planificación	Diagnóstico	1,2,3,4, 5,6,7,8 ,9,10	Totalmente en desacuerdo 1	De 112 a 185, BUENO
				Programación de la planificación		En desacuerdo 2	
				Presupuesto para la planificación			Ni desacuerdo, ni de acuerdo 3
Capacitación	Conocimiento	11,12,13,14, 15,16,17,18,19 ,20,21,22,23,24					
	Habilidades						
	Actitud de servicio						
¿Cuál es la manera que se relaciona la planificación los recursos humanos y el compromiso organizacional de los centros de salud, SJL 2018?	1. Determinar si existe la relación entre la Planificación de la organización de los Recursos Humanos y el compromiso Organizacional de los centros de salud, SJL 2018	1. Existe relación significativa entre la Planificación de la organización de los Recursos Humanos y el compromiso Organizacional de los centros de salud, SJL 2018	Control de Recursos	Facilitadores	25,26,27,28, 29,30,31, 32,34,35,36,37	De acuerdo 4	De 0 a 37, MALO
				Infraestructura		Totalmente de acuerdo 5	
				Materiales			
<b>Variable 2: Compromiso Organizacional</b>							
2. ¿Cuál es la manera como se viene dando la capacitación entre la organización de	2. Determinar si existe la relación entre la Capacitación y el compromiso Organizacional	2. Existe relación significativa entre la enseñanza aprendizaje	Compromiso Afectivo	Satisfacción por permanencia en la Institución.	6,9,12,14,15,18	Totalmente en desacuerdo 1	De 55 a 90, COMPROMETIDO
				Identificación con la problemática de la institución.			

<p>los recursos humanos con el compromiso organizacional de los centros de salud de SJL 2018?</p>	<p>de los centros de salud SJL, 2018?</p>	<p>entre la organización de los Recursos Humanos y el compromiso Organizacional de los centros de salud SJL, 2018</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Sentimiento de pertenencia hacia la organización.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Compromiso de Continuidad</td> <td>Necesidad y deseo de permanencia en la organización.</td> <td rowspan="2">2,7,8,10,11,13</td> <td>En desacuerdo 2</td> <td rowspan="2">De 19 a 54, POCO COMPROMETIDO</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento por labor realizada Confianza depositada en la organización</td> <td>Ni desacuerdo, ni de acuerdo 3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Compromiso Normativo</td> <td>Motivación interna y moral para permanecer en la institución.</td> <td rowspan="3">1,3,4,5,16,17</td> <td>De acuerdo 4</td> <td rowspan="3">De 0 a 18, NADA COMPROMETIDO</td> </tr> <tr> <td>Sentimiento de lealtad hacia la organización.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la institución.</td> <td>Totalmente de acuerdo 5</td> </tr> </table>		Sentimiento de pertenencia hacia la organización.				Compromiso de Continuidad	Necesidad y deseo de permanencia en la organización.	2,7,8,10,11,13	En desacuerdo 2	De 19 a 54, POCO COMPROMETIDO	Reconocimiento por labor realizada Confianza depositada en la organización	Ni desacuerdo, ni de acuerdo 3	Compromiso Normativo	Motivación interna y moral para permanecer en la institución.	1,3,4,5,16,17	De acuerdo 4	De 0 a 18, NADA COMPROMETIDO	Sentimiento de lealtad hacia la organización.		Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la institución.	Totalmente de acuerdo 5
	Sentimiento de pertenencia hacia la organización.																							
Compromiso de Continuidad	Necesidad y deseo de permanencia en la organización.	2,7,8,10,11,13	En desacuerdo 2	De 19 a 54, POCO COMPROMETIDO																				
	Reconocimiento por labor realizada Confianza depositada en la organización		Ni desacuerdo, ni de acuerdo 3																					
Compromiso Normativo	Motivación interna y moral para permanecer en la institución.	1,3,4,5,16,17	De acuerdo 4	De 0 a 18, NADA COMPROMETIDO																				
	Sentimiento de lealtad hacia la organización.																							
	Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la institución.		Totalmente de acuerdo 5																					
<p>3. ¿Cuál es la manera que se relaciona el control de los recursos humanos en la organización con el compromiso organizacional de los centros de salud de SJL 2018?</p>	<p>3. Determinar si existe la relación entre control de los recursos Humanos y el compromiso normativo de los centros de salud de SJL 2018?</p>	<p>3.Existe relación significativa entre el uso del control de los recursos Humanos y el compromiso Organizacional de los Centros de salud de SJL, 2018</p>	<b>PROCEDIMIENTOS Y RESULTADOS</b>																					
<p><b>METODOLOGIA</b></p>	<p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TECNCAS E INSTRUMENTO</b></p>	<p><b>Descriptiva</b></p> <p>Los datos se analizarán con procedimientos establecidos consistiendo primero en codificar los datos, tabular y vaciarlos en el SPSS 25, luego serán analizados con la estadística respectiva. Finalmente, los resultados se presentarán través de gráficos, que serán explicados y analizados</p>																					
<p><b>Enfoque</b> cualitativo tipo sustantivo</p> <p><b>Tipo:</b> Sustantivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>	<p>Se trabajará con 80 trabajadores de la red de salud de SJL</p> <p>Odontólogo 20</p> <p>Médicos 30</p> <p>Obstetras 30</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Instrumentos</b> Se usaron dos cuestionarios</p> <p><b>Autor:</b> PURIS ESPINOZA MARIA</p> <p><b>Año:</b> 2018</p> <p><b>Monitoreo</b></p>																						

<p>correccional causal</p> <p><b>Método.</b></p> <p>Hipotético deductivo</p>	<p>Total 80 encuestados</p>	<p>Red de salud SJL</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> Trabajadores del Centro de salud</p> <p><b>Formas de Administración</b> En un momento</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Instrumentos</b> Se usaron dos cuestionarios</p> <p><b>Autor:</b> PURIS ESPINOZA MARIA</p> <p><b>Año:</b> 2018</p> <p><b>Monitoreo</b> Red de salud SJL</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> Trabajadores del Centro de salud</p> <p><b>Formas de Administración</b> En un momento</p>	<p><b>Interferencial</b></p> <p>Los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Alfa de Crombach es 0.82, por tanto, se considera el instrumento válido, porque el valor es mayor a 0.8 significa una muy alta fiabilidad del instrumento.</p>
--	-----------------------------	--	---

- Instrumentos

## ENCUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Estimado Trabajadores:

Estamos realizando una investigación, para conocer sus opiniones e intereses; responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo, por favor **NO** ponga su nombre ni sus apellidos. Toda la información que nos brinde tendrá carácter secreto.

### INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe colocar en los casilleros correspondientes los valores del 1 al 5; según su percepción. La encuesta es anónima y no hay respuestas buenas o malas; por lo que se le pide responder con absoluta franqueza, los fines de la encuesta es de investigación.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ORGANIZACIÓN DE LOS RRHH	Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
1	En la organización de los RRHH se emplea los procedimientos adecuados, en la planificación y diagnóstico de actividades	1	2	3	4	5
2	En la organización de los RRHH se planifica tomado en cuenta el diagnóstico de necesidades, realizados por cada área.	1	2	3	4	5
3	La organización de los RRHH, se planifica y se organizan actividades con el personal.	1	2	3	4	5
4	En la organización de los RRHH, Se planifican y se coordinan con todo el personal.	1	2	3	4	5
5	La planificación de la organización de los RRHH, son coherentes con los programas y necesidades.	1	2	3	4	5
6	La planificación de programas, cuentan con los recursos financieros necesarios.	1	2	3	4	5
7	La organización de los RRHH comprende íntegramente las necesidades de los trabajadores.	1	2	3	4	5
8	La planificación de la organización de los RRHH, se encuentran debidamente respaldadas por el presupuesto.	1	2	3	4	5

9	La planificación de la organización de los RRHH, no cuenta con un presupuesto, suficiente para satisfacer las necesidades institucionales.	1	2	3	4	5
10	El presupuesto para de la organización de RRHH, permite la capacitación en conocimientos, habilidades y destrezas.	1	2	3	4	5
11	Se ha planificado el presupuesto para la organización de RRHH y se consideren las capacitaciones para el total de trabajadores.	1	2	3	4	5
12	En la organización de los RRHH, las capacitaciones son acordes a las necesidades de los trabajadores.	1	2	3	4	5
13	En la organización de los RRHH, los programas de capacitación permiten fácil aprendizaje.	1	2	3	4	5
14	Con la organización de los RRHH, la capacitación de los conocimientos, comprenden todos los aspectos en los que el trabajador requiere un aprendizaje.	1	2	3	4	5
15	En la organización de los RRHH, las capacitaciones de los conocimientos, es permanentemente.	1	2	3	4	5
16	La capacitación de habilidades en la organización de los RRHH, está acorde a las necesidades de los trabajadores.	1	2	3	4	5
17	Las metodologías de enseñanzas, de habilidades en los programas de capacitación permiten fácil aprendizaje.	1	2	3	4	5
18	La capacitación y habilidades, comprenden todos los aspectos que los trabajadores requieren un aprendizaje.	1	2	3	4	5
19	En la organización de los RRHH, las capacitaciones son permanentes, por que el trabajador está en constante aprendizaje.	1	2	3	4	5
20	Las capacitaciones de normas, para una buena actitud de servicio, están acorde, con las necesidades de los trabajadores.	1	2	3	4	5
21	La metodología de enseñanza de normas, para una buena actitud de servicio, en los programas de capacitaciones permite fácil aprendizaje.	1	2	3	4	5
22	Las capacitaciones de normas, para una buena actitud de servicio comprende todos los aspectos, que el trabajador requiere un aprendizaje.	1	2	3	4	5
23	Las capacitaciones de normas, para una buena actitud de servicio es permanentemente por lo que el trabajador estará en constante aprendizaje.	1	2	3	4	5
24	Con recursos y control se pueden trabajar con facilitadores con experiencia.	1	2	3	4	5
25	Los facilitadores son de nivel universitario.	1	2	3	4	5
26	Por falta de control no se cuentan con facilitadores de la misma entidad	1	2	3	4	5
27	Los facilitadores de la organización de los RRHH, conocen el nivel académico de los trabajadores.	1	2	3	4	5

28	El control de recursos, han generado infraestructuras adecuadas para la institución.	1	2	3	4	5
29	La organización de recursos humanos, como parte de su infraestructura cuenta con una biblioteca.	1	2	3	4	5
30	La infraestructura de la organización de RRHH, destinada a capacitación, recibe constantemente recursos.	1	2	3	4	5
31	La organización de RRHH, ha mejorado en infraestructura destinada a capacitación y desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
32	Los trabajadores de la organización de RRHH, tienen acceso a materiales con información especializada.	1	2	3	4	5
33	La biblioteca de la organización de RRHH, cuentan con libros especializados que permitan a los trabajadores la auto capacitación.	1	2	3	4	5
34	La organización de RRHH, disponen de materiales didácticos para las capacitaciones de sus trabajadores.	1	2	3	4	5
35	La organización de RRHH, permiten que los materiales de las capacitaciones, sean actualizados periódicamente.	1	2	3	4	5
36	Teniendo un buen control de RRHH, se obtienen nuevas metodologías y materiales para los trabajadores.	1	2	3	4	5

¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

## ENCUESTA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado Trabajadores:

Estamos realizando una investigación, para conocer sus opiniones e intereses; responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo, por favor **NO** ponga su nombre ni sus apellidos. Toda la información que nos brinde tendrá carácter secreto.

### INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe colocar en los casilleros correspondientes los valores del 1 al 5; según su percepción. La encuesta es anónima y no hay respuestas buenas o malas; por lo que se le pide responder con absoluta franqueza, los fines de la encuesta es de investigación.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Compromiso Organizacional	Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	1	2	3	4	5
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	1	2	3	4	5
3	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal	1	2	3	4	5
4	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	1	2	3	4	5
5	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización	1	2	3	4	5
6	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización	1	2	3	4	5
7	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	1	2	3	4	5
8	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	1	2	3	4	5
9	Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
10	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual	1	2	3	4	5
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella	1	2	3	4	5

12	Le debo muchísimo a mi organización.	1	2	3	4	5
13	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte	1	2	3	4	5
14	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	1	2	3	4	5
15	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	1	2	3	4	5
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	1	2	3	4	5
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5
18	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas	1	2	3	4	5

**¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!**



- Validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ORGANIZACIÓN DE LOS RRHH

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia 1		relevancia		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	N o	Si	N o	
	<b>Dimensión 1: Planificación</b>							
1	En la organización de los RRHH se emplea los procedimientos adecuados, en la planificación y diagnóstico de actividades	✓		✓		✓		
2	En la organización de los RRHH se planifica tomado en cuenta el diagnóstico de necesidades, realizados por cada área.	✓		✓		✓		
3	La organización de los RRHH, se planifica y se organizan actividades con el personal.	✓		✓		✓		
4	En la organización de los RRHH, Se planifican y se coordinan con todo el personal.	✓		✓		✓		
5	La planificación de la organización de los RRHH, son coherentes con los programas y necesidades.	✓		✓		✓		
6	La planificación de programas, cuentan con los recursos financieros necesarios.	✓		✓		✓		
7	La organización de los RRHH comprende íntegramente las necesidades de los trabajadores.	✓		✓		✓		
8	La planificación de la organización de los RRHH, se encuentran debidamente respaldadas por el presupuesto.	✓		✓		✓		
9	La planificación de la organización de los RRHH, no cuenta con un presupuesto, suficiente para satisfacer las necesidades institucionales.	✓		✓		✓		
10	El presupuesto para de la organización de RRHH, permite la capacitación en conocimientos, habilidades y destrezas.	✓		✓		✓		
11	Se ha planificado el presupuesto para la organización de RRHH y se consideren las capacitaciones para el total de trabajadores.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Capacitación</b>							
		Si	No	Si	N o	Si	N o	

12	En la organización de los RRHH, las capacitaciones son acordes a las necesidades de los trabajadores.	✓		✓		✓	
13	En la organización de los RRHH, los programas de capacitación permiten fácil aprendizaje.	✓		✓		✓	
14	Con la organización de los RRHH, la capacitación de los conocimientos, comprenden todos los aspectos en los que el trabajador requiere un aprendizaje.	✓		✓		✓	
15	En la organización de los RRHH, las capacitaciones de los conocimientos, es permanentemente.	✓		✓		✓	
16	La capacitación de habilidades en la organización de los RRHH, está acorde a las necesidades de los trabajadores.	✓		✓		✓	
17	Las metodologías de enseñanzas, de habilidades en los programas de capacitación permiten fácil aprendizaje.	✓		✓		✓	
18	La capacitación y habilidades, comprenden todos los aspectos que los trabajadores requieren un aprendizaje.	✓		✓		✓	
19	En la organización de los RRHH, las capacitaciones son permanentes, por que el trabajador está en constante aprendizaje.	✓		✓		✓	
20	Las capacitaciones de normas, para una buena actitud de servicio, están acorde, con las necesidades de los trabajadores.	✓		✓		✓	
21	La metodología de enseñanza de normas, para una buena actitud de servicio, en los programas de capacitaciones permite fácil aprendizaje.	✓		✓		✓	
22	Las capacitaciones de normas, para una buena actitud de servicio comprende todos los aspectos, que el trabajador requiere un aprendizaje.	✓		✓		✓	
23	Las capacitaciones de normas, para una buena actitud de servicio son permanentemente por lo que el trabajador estará en constante aprendizaje.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión: Control de RRHH</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>N</b>	<b>Si</b>	<b>N</b>
24	Con recursos y control se pueden trabajar con facilitadores con experiencia.	✓		✓		✓	
25	Los facilitadores son de nivel universitario.	✓		✓		✓	
26	Por falta de control no se cuentan con facilitadores de la misma entidad	✓		✓		✓	
27	Los facilitadores de la organización de los RRHH, conocen el nivel académico de los trabajadores.	✓		✓		✓	

28	El control de recursos, han generado infraestructuras adecuadas para la institución.	✓	✓	✓	
29	La organización de recursos humanos, como parte de su infraestructura cuenta con una biblioteca.	✓	✓	✓	
30	La infraestructura de la organización de RRHH, destinada a capacitación, recibe constantemente recursos.	✓	✓	✓	
31	La organización de RRHH, ha mejorado en infraestructura destinada a capacitación y desarrollo del personal.	✓	✓	✓	
32	Los trabajadores de la organización de RRHH, tienen acceso a materiales con información especializada.	✓	✓	✓	
33	La biblioteca de la organización de RRHH, cuentan con libros especializados que permitan a los trabajadores la auto capacitación.	✓	✓	✓	
34	La organización de RRHH, disponen de materiales didácticos para las capacitaciones de sus trabajadores.	✓	✓	✓	
35	La organización de RRHH, permiten que los materiales de las capacitaciones, sean actualizados periódicamente.	✓	✓	✓	
36	Teniendo un buen control de RRHH, se obtienen nuevas metodologías y materiales para los trabajadores.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

...17 de...11 del 2013

Apellidos y nombres del juez evaluador: VILLANUEVA PORRAS, JORGE GUILLERMO

DNI: 89449588

  
 Jorge G. Villanueva Porras  
 ABOGADO  
 Reg. Cal. 49924

Especialidad del evaluador: Magister en Gestión PÚBLICA

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3 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

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia 1		Relevancia		Claridad 3		Sugerencias
		Si	N	Si	N	Si	N	
	<b>Dimensión 1: Compromiso Afectivo</b>	Si	N	Si	N	Si	N	
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	✓		✓		✓		
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	✓		✓		✓		
3	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
4	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	✓		✓		✓		
5	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización	✓		✓		✓		
6	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Compromiso de Continuidad</b>	Si	N	Si	N	Si	N	
7	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	✓		✓		✓		
8	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	✓		✓		✓		
9	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓				
10	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual	✓		✓		✓		
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella	✓		✓		✓		
12	Le debo muchísimo a mi organización.	✓						
	<b>Dimensión: Compromiso Normativo</b>	Si	N	Si	N	Si	N	
13	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte	✓		✓		✓		
14	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	✓		✓		✓		

15	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	✓		✓	✓		
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	✓		✓	✓		
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	✓		✓	✓		
18	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas	✓		✓	✓		

observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

.....17 de 11 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: VILLANUEVA PORRAS, JORGE GUILLERMO  
DNI: 09479388

Especialidad del evaluador: MAESTRÍA EN GESTIÓN EN PÚBLICO

  
Jorge G. Villanueva Porras  
ABOGADO  
Reg. Cal. 49924

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3 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

- Matriz de datos (Excel y/o spss)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Ps 1	2	5	1	1	2	5	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	5	3	3
Ps 3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2
Ps 4	2	2	1	3	3	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2
Ps 5	2	2	1	1	5	5	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 6	2	2	1	1	2	5	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 7	2	2	1	4	2	5	1	1	2	2	1	1	2	3	5	5	3	3
Ps 8	5	5	1	1	5	5	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3
Ps 9	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	3
Ps 10	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	3
Ps 11	5	5	1	1	5	5	4	4	5	5	1	1	2	3	3	3	3	3
Ps 12	2	2	4	4	5	5	4	4	5	5	1	4	2	2	2	2	3	3
Ps 13	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 14	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 15	5	2	1	1	2	2	1	1	2	5	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 16	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3
Ps 17	2	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 18	2	2	1	1	2	2	1	4	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3
Ps 19	2	5	1	1	2	2	5	4	4	2	2	1	2	3	2	5	3	3
Ps 20	2	2	4	4	5	5	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3
Ps 21	5	2	1	4	2	5	4	1	5	5	1	1	2	3	2	5	2	3
Ps 22	2	2	4	4	5	5	4	4	2	2	1	1	2	3	2	2	3	4
Ps 23	2	5	1	4	5	2	4	4	2	2	4	4	2	3	2	2	4	3
Ps 24	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1
Ps 25	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1
Ps 26	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	3	2	2	3
Ps 27	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	3	2	2	3
Ps 28	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	3	2	2	3
Ps 29	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3
Ps 30	5	2	4	4	5	1	5	4	3	5	1	5	4	4	2	5	4	5
Ps 31	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3
Ps 32	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3
Ps 33	5	2	4	4	5	1	5	4	3	5	1	5	4	4	2	5	4	5
Ps 34	2	2	1	1	2	2	4	4	5	5	1	1	2	3	2	2	2	2
Ps 35	5	5	4	4	5	5	4	4	2	2	1	1	2	3	2	5	2	3
Ps 36	2	5	4	1	2	2	1	1	5	2	4	1	2	2	2	2	3	4
Ps 37	2	2	1	1	2	5	4	1	2	5	4	1	2	3	5	5	2	3
Ps 38	5	5	1	1	5	5	4	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3
Ps 39	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	2	3	5	5	3	2
Ps 40	5	2	1	1	5	5	4	4	5	5	1	1	3	3	2	2	3	3
Ps 41	5	2	4	4	5	1	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	3
Ps 42	5	2	4	4	5	1	5	4	3	5	1	5	4	4	2	5	4	5
Ps 43	5	2	4	4	5	1	5	4	3	1	1	5	4	4	2	5	4	5
Ps 44	5	2	4	1	2	5	1	4	2	3	1	4	2	3	2	5	3	2
Ps 45	5	2	1	1	5	2	1	4	2	2	1	1	2	3	5	5	2	3
Ps 46	2	3	1	1	3	3	1	1	2	2	4	1	2	3	3	2	3	2
Ps 47	2	2	4	1	2	2	1	1	2	2	1	4	5	2	2	2	3	3
Ps 48	2	5	1	1	3	3	1	1	5	5	1	1	2	3	5	5	3	3
Ps 49	2	2	1	1	5	5	1	4	2	2	1	4	5	3	2	3	3	2
Ps 50	5	2	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 51	5	5	1	1	5	5	1	4	2	2	4	4	2	3	2	5	3	2
Ps 52	2	2	1	1	5	5	1	4	5	2	4	1	2	2	2	2	3	3
Ps 53	5	5	1	1	5	2	1	4	5	2	4	1	2	3	5	2	3	2
Ps 54	2	5	4	1	2	5	4	1	2	5	4	4	2	3	2	5	2	3
Ps 55	2	5	1	1	5	2	4	4	2	2	4	1	2	3	3	3	3	2
Ps 56	2	5	1	4	5	5	1	4	2	5	4	1	2	3	5	2	3	4
Ps 57	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	4	5	2	2	3	3	3
Ps 58	3	2	1	1	3	2	1	1	2	5	1	1	2	3	5	5	3	2
Ps 59	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2
Ps 60	2	2	1	4	2	3	1	1	5	2	1	1	2	2	2	3	3	3
Ps 61	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3
Ps 62	2	3	1	1	5	5	1	4	2	5	1	1	2	3	3	2	3	2
Ps 63	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4
Ps 64	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4
Ps 65	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4
Ps 66	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4
Ps 67	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4
Ps 68	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4
Ps 69	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4
Ps 70	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4
Ps 71	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4
Ps 72	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4
Ps 73	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	4	4
Ps 74	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 75	1	1	3	1	2	2	1	2	4	5	3	4	3	3	1	3	2	1
Ps 76	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 77	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 78	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3
Ps 79	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3
Ps 80	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3

	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Ps 1	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	1
Ps 2	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	5	2	2	1	2	2	4
Ps 3	1	3	2	2	4	5	3	2	2	4	4	2	1	1	2	1	2	2
Ps 4	1	3	2	2	4	5	3	4	2	2	4	4	2	1	1	2	1	2
Ps 5	1	3	3	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 6	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	5	3	5	1	5	2	4
Ps 7	1	4	4	3	4	5	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	4
Ps 8	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	2	2	1	2	2	4
Ps 9	3	1	2	2	4	5	3	4	2	2	1	2	3	1	2	1	5	2
Ps 10	3	1	2	2	4	5	3	4	2	2	1	2	3	1	2	1	5	2
Ps 11	1	4	4	4	1	5	3	4	2	3	1	3	2	2	1	5	5	4
Ps 12	1	4	4	3	1	5	3	4	3	2	1	2	3	2	1	5	2	4
Ps 13	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	1
Ps 14	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 15	1	4	3	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	1
Ps 16	1	4	4	4	4	5	3	4	3	2	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 17	1	4	3	3	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	5	1
Ps 18	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 19	1	4	4	3	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 20	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3	1	2	3	2	1	5	5	4
Ps 21	1	4	4	3	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	5	5	1
Ps 22	1	3	4	3	4	5	2	4	3	2	1	5	3	2	1	5	2	4
Ps 23	1	4	4	4	3	5	3	4	2	2	1	2	3	2	1	2	5	4
Ps 24	3	2	2	4	4	5	3	4	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2
Ps 25	3	2	2	2	4	5	3	4	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2
Ps 26	3	1	2	2	4	5	3	4	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2
Ps 27	3	1	2	2	3	5	3	4	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2
Ps 28	3	1	2	2	4	5	3	4	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2
Ps 29	3	1	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 30	1	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4
Ps 31	3	1	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 32	3	1	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 33	1	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4
Ps 34	1	3	3	3	4	5	3	4	2	2	4	2	3	3	1	5	5	4
Ps 35	1	3	4	3	3	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 36	1	4	4	3	4	2	3	4	3	2	1	2	3	5	4	2	5	1
Ps 37	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	2	1	5	5	4
Ps 38	1	4	3	3	4	5	3	4	3	2	1	2	2	5	4	2	2	1
Ps 39	1	3	4	3	4	5	3	4	3	2	1	2	2	2	1	2	5	4
Ps 40	1	4	4	4	4	5	3	4	2	2	1	2	2	2	4	5	5	4
Ps 41	4	4	5	4	3	5	1	5	4	2	5	4	5	1	4	3	3	4
Ps 42	1	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4
Ps 43	1	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4
Ps 44	1	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	5	3	2	1	5	2	4
Ps 45	1	4	3	2	4	2	3	4	4	3	1	2	3	3	1	3	2	2
Ps 46	1	4	3	4	4	5	2	3	4	3	1	2	3	3	1	5	2	3
Ps 47	1	4	4	4	4	5	3	3	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 48	1	3	4	3	3	2	3	4	2	3	1	5	3	2	1	2	2	4
Ps 49	1	3	4	3	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	4	5	2	1
Ps 50	1	4	4	3	4	5	3	4	2	3	1	2	3	5	1	5	5	4
Ps 51	1	4	4	1	4	5	3	4	3	2	1	5	2	2	1	5	5	1
Ps 52	1	4	4	4	4	5	3	4	3	2	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 53	1	4	3	4	4	5	3	4	3	2	1	2	3	5	1	5	5	3
Ps 54	1	3	4	4	4	5	2	3	3	4	1	5	2	5	1	2	5	3
Ps 55	1	4	3	4	1	2	2	3	4	3	1	2	3	2	1	2	5	3
Ps 56	1	4	3	4	4	5	3	3	4	4	1	2	3	2	1	2	5	4
Ps 57	1	4	4	4	4	2	3	4	2	3	1	2	3	2	1	2	5	4
Ps 58	1	4	3	4	4	5	3	4	3	3	1	2	2	2	1	5	2	3
Ps 59	1	4	3	4	4	5	3	4	3	2	1	5	3	2	1	2	2	4
Ps 60	1	4	3	4	4	5	2	4	3	3	1	5	2	2	1	2	5	3
Ps 61	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2
Ps 62	1	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	2	1	5	2	4
Ps 63	3	2	3	4	4	4	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2
Ps 64	3	2	3	4	4	4	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2
Ps 65	3	2	2	3	4	4	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2
Ps 66	3	2	3	4	4	4	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2
Ps 67	3	2	3	4	4	4	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2
Ps 68	3	2	3	1	4	4	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2
Ps 69	3	2	3	4	4	4	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2
Ps 70	3	2	3	1	4	4	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2
Ps 71	3	2	3	1	4	4	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2
Ps 72	3	2	3	1	4	4	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2
Ps 73	3	2	3	1	4	4	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	3	2
Ps 74	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 75	1	2	2	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 76	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 77	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	2	3	2	1	2	2	2	4
Ps 78	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 79	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4
Ps 80	1	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	2	4

	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
Ps 1	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 2	1	1	2	1	1	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 3	1	1	2	1	1	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 4	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 5	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 6	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 7	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 8	5	4	3	3	3	5	2	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5
Ps 9	2	3	4	5	5	2	2	3	4	1	5	5	4	4	5	5	4	4
Ps 10	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	3	4	3	2	4	3
Ps 11	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 12	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 13	3	4	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 14	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	4	3	1	3	3	4	5
Ps 15	2	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	2	2	2	4	3	3
Ps 16	2	5	3	3	2	1	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3	1	3
Ps 17	2	5	4	2	2	3	4	2	4	2	1	3	4	2	3	4	2	1
Ps 18	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 19	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	4	5	5	2	2	4
Ps 20	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 21	3	2	1	3	5	1	2	3	3	1	2	3	4	2	5	3	3	3
Ps 22	5	3	5	5	4	2	1	2	1	5	1	2	3	5	4	3	5	3
Ps 23	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 24	2	3	4	5	5	2	2	3	1	4	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 25	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 26	1	3	5	4	4	1	1	5	2	2	2	4	3	3	2	4	2	2
Ps 27	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	4	5	3	4	3	3	3	3
Ps 28	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	4	2	3
Ps 29	3	5	4	2	4	5	4	1	5	3	3	4	2	4	5	1	2	4
Ps 30	1	3	5	3	1	1	3	5	1	2	4	2	3	2	2	3	3	1
Ps 31	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 32	3	3	5	1	5	1	5	2	1	2	3	3	1	1	2	3	5	4
Ps 33	4	4	5	4	5	3	4	2	5	1	3	2	1	2	1	1	1	2
Ps 34	2	3	1	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 35	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 36	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	4	5
Ps 37	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 38	1	4	5	4	4	4	5	1	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3
Ps 39	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 40	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	4	2	2	2	4	2	2
Ps 41	2	4	5	5	5	3	2	4	1	3	4	5	5	2	2	4	5	1
Ps 42	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	4	2	2
Ps 43	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Ps 44	1	5	5	4	1	3	3	2	3	1	2	3	4	2	4	4	3	4
Ps 45	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
Ps 46	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3
Ps 47	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5
Ps 48	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4
Ps 49	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	2	5	5
Ps 50	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4
Ps 51	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
Ps 52	4	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4
Ps 53	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	5
Ps 54	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	1	1	2	4	4	4
Ps 55	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	1	3	4	4	3	4	4	4
Ps 56	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	2	5	5
Ps 57	5	4	4	3	3	4	5	2	1	1	1	1	3	4	4	3	3	4
Ps 58	5	4	4	4	3	3	4	2	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4
Ps 59	5	4	3	4	4	2	4	5	4	4	1	4	4	4	5	5	4	4
Ps 60	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4
Ps 61	1	5	5	4	4	2	2	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4
Ps 62	4	5	3	3	3	4	5	2	1	1	1	3	4	4	5	2	2	4
Ps 63	4	4	5	3	5	4	1	4	1	2	4	3	4	4	2	4	4	4
Ps 64	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4
Ps 65	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	2	4	4	5	5	5
Ps 66	4	4	1	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5
Ps 67	4	4	5	3	3	4	4	2	2	1	3	2	4	4	4	5	3	3
Ps 68	4	4	5	4	4	3	4	4	5	1	3	1	4	4	5	4	2	2
Ps 69	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	5	4	4
Ps 70	4	4	5	5	3	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	5	5	5
Ps 71	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5
Ps 72	4	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	4	4	3	4
Ps 73	4	3	4	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	5	5
Ps 74	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5
Ps 75	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5
Ps 76	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4
Ps 77	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
Ps 78	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
Ps 79	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
Ps 80	2	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	2



- Acta de aprobación de originalidad de tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Dr. Sánchez Díaz, Sebastián, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

“Organización de los recursos humanos y relación en el compromiso organizacional de los centros de salud San Juan Lurigancho, 2018”, del (de la) estudiante Br. María Elizabeth Puris Espinoza, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 16 de enero de 2019

Firma

Dr. Sánchez Díaz, Sebastián

DNI: 09834807

		Revisó		
--	--	--------	--	--

- Turnitin

feedback studio | Depósito de los recursos humanos y relación en el campo

Resumen de coincidencias

# 18 %

Ver fuentes en reglas (Beta)

Coincidencias:

1	reportero vvy-afu-pe	7 %
2	epidemiologia urbana, ocl...	2 %
3	evolucion-aviva-44	2 %
4	deliberaciones-assembly.com	1 %
5	reportero vvy-afu-pe	1 %
6	vivir-los-80	1 %

Escuela de Posgrado

## Organización de los recursos humanos y relación en el compromiso organizacional de los centros de salud san Juan Lurigancho 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestría en Gestión Pública

AUTORE:  
Dra. María Elvira Pardo Espinoza

ASESOR:  
Dra. Scholastica Sanchez Cruz

SECCIÓN:  
Ejecución y Gestión

Página 1 de 100 | Número de palabras: 192,73

Feedback Studio | High Resolution | Activado

*Handwritten signature: Pardo*

- Autorización de publicación de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02,02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Br. María Elizabeth Puris Espinoza, identificado con DNI N° 40106636, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Organización de los recursos humanos y relación en el compromiso organizacional de los centros de salud San Juan Lurigancho, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 40119537

FECHA: 18 de enero de 2019

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Revisor del SIG	Revisó	Investigación

- Autorización de la versión final.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
 POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Puris Espinoza, María Elizabeth

INFORME TITULADO:

Organización de los recursos humanos y relación en el compromiso organizacional de los centros de salud San Juan de Lurigancho, 2018

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de enero de 2019

NOTA O MENCIÓN:



*Miguel Ángel Pérez Pérez*

---

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN