



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Compromiso y Desempeño Laboral en el Área de Gestión de la Calidad Del
Hospital Nacional Arzobispo Loayza

Lima, Año 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR

Vásquez Vásquez, Víctor Jesús

ASESOR

MG. MARCO ANTONIO CANDIA MENOR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA - PERU

Año 2016 – II

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia, por enseñarme a esforzarme, entregar todo mi empeño, entrega y dedicación en cada tarea que realizo. Gracias por ser parte de mi inspiración.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores, a mis padres y a todos que me apoyaron para no rendirme en la elaboración de mi proyecto de tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Victor Jesus Vasquez Vasquez con DNI N° 71662963, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 15 de noviembre del 2016

Victor Jesus Vasquez Vasquez

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA, AÑO 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Administración.

Victor Jesus Vasquez Vasquez

ÍNDICE

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	
1.2 Trabajos previos.....	14
1.2.1 Antecedentes internacionales.....	14
1.2.2 Antecedentes nacionales.....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema.....	28
1.4.1 General.....	28
1.4.2 Específicos	28
1.5 Justificación del estudio	29
1.5.1 Justificación práctica.....	29
1.5.2 Justificación teórica	29
1.5.3 Justificación social.....	29
1.5.4 Justificación metodológica.....	30
1.6 Hipótesis	30
1.6.1 Hipótesis general.....	30
1.6.2 Hipótesis específicos.....	30
1.7 Objetivos	31
1.7.1 Objetivo general.....	31
1.7.2 Objetivos específicos.....	31
II MÉTODO.....	
2.1 Diseño de la investigación.....	32
2.2 Variables, Operacionalización	33
2.2.1 Identificación de las variables:.....	33
2.2.2 Definición conceptual de la variable	33
2.2.3 Definición operacional de la variable	33
2.3 Población y muestra.....	38
2.3.1 Población.....	38
2.3.2 Muestra.....	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	39

2.4.1	Validación del instrumento.....	40
2.4.2	Tabla N° 03 Validez del instrumentos (Compromiso).....	40
2.4.3	Tabla N° 04 Validez del instrumentos (Desempeño Laboral).....	40
2.4.4	Confiabilidad del instrumento	41
2.5	Métodos de análisis de datos.....	42
2.6	Aspectos éticos	42
III RESULTADOS		
3.1	Compromiso y Desempeño Laboral.....	43
3.2	Componente Afectivo.....	44
3.3	Componente de Continuidad	45
3.4	Componente Normativo	46
IV. DISCUSIÓN		47
V. CONCLUSIÓN		51
VI. RECOMENDACIÓN.....		52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		54
VIII. ANEXO		57

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. Operacionalización de la Variable de Compromiso.....	34
Tabla N° 02: Operacionalización de la Variable de Desempeño Laboral.....	36
Tabla N° 3 Validez del instrumentos (Compromiso).....	40
Tabla N° 4 Validez del instrumentos (Desempeño Laboral).....	40
Tabla N° 05 Relación entre Compromiso y Desempeño Laboral.....	43
Tabla N° 06 Relación entre Componente Afectivo y Desempeño Laboral.....	44
Tabla N° 07 Relación entre Componente de Continuidad y Desempeño Laboral.....	45
Tabla N° 08 Relación entre Componente Normativo y Desempeño Laboral.....	46

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar la relación existente entre el compromiso y desempeño laboral de los trabajadores del área de gestión de la calidad del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2016. La población estuvo conformada por 30 colaboradores del área de gestión de la calidad, se hizo uso de la técnica de recolección de datos, misma que se utilizó en el momento de aplicar la encuesta, se instrumentó un cuestionario y se utilizó una escala tipo Lickert la cual permite medir las dimensiones: componente afectivo, componente de continuidad, componente normativo que corresponden a la variable compromiso. El instrumento fue validado por cinco expertos y sometido a la prueba de Alpha de Cronbach, que nos dio como resultado para la variable compromiso con un 0.810% y desempeño laboral un 0.846%, lo cual indica que son altamente confiables. Los datos fueron recogidos y procesados en un solo momento utilizando el diseño no experimental de corte transversal. El resultado final que se obtuvo mediante el tratamiento de los datos estadísticos luego del contraste de la hipótesis general, mediante la prueba de correlación Rho Spearman para datos no paramétricos, se pudo evidenciar que no existe relación entre las variables de estudio, por lo que se rechazó la hipótesis propuesta por el investigador, considerando que el p-valor fue de 0.366 y el índice de correlación resultó de 0.171, que demuestra una relación muy baja entre las variables de estudio.

Palabras clave: Compromiso organizacional, metodología, trabajadores, correlación.

ABSTRAC

The purpose of this research was to determine the relationship between commitment and job performance of workers in the area of quality management of the National Hospital Arzobispo Loayza lima 2016. The population consisted of 30 employees in the area of quality management, is made use of the technique of data collection, it was used at the time of applying the survey, he implemented a questionnaire and a Likert-type scale which allows to measure the dimensions used: affective component, component continuity component regulatory that They correspond to the commitment variable. The instrument was validated by five experts and submitted to the Cronbach Alpha test, which gave results for the commitment variable with a 0.810% and 0.846% one job performance, indicating that they are highly reliable. Data were collected and processed at one time using the non-experimental cross-sectional design. The final result obtained by processing statistical data after the contrast of the general hypothesis by correlation test Rho Spearman nonparametric data, it was evident that there is no relationship between the study variables, so that he rejected the proposal by the research hypothesis, considering that the p-value was 0.366 and the correlation index was of 0.171, which shows a very low relationship between the study variables.

Keywords: Organizational compromise, methodology, workers, correlation.