



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

Compromiso organizacional y desempeño laboral de los
colaboradores la Red de salud Julcán y sus micro redes

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Abanto Merejildo, Rocio Beatriz (ORCID: 0000-0002-6682-4438)

ASESOR:

Dr. Arana Sánchez, Adolfo Alfredo (ORCID: 0000-0003-2730-7312)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

A mis amados padres Agustín y Gladys, a mis hermanos Alex, Anthony y Nicol; a mi prima María E. y a mi amiga Eleany; a ellos por su invaluable escucha, apoyo y acompañamiento a lo largo de estos años, y por aportar constantemente en mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por acompañarme siempre, por su protección, por ser mi fortaleza en momentos de desánimo y por darme siempre mucho más de lo que merezco.

A mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por creer en mí y ser mi motivación para cada día salir adelante, por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que siempre me guiaron y guían durante la vida.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y su operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1	21
Contrastación de hipótesis general: Compromiso organizacional y desempeño laboral	
Tabla 2	22
Compromiso afectivo y desempeño laboral	
Tabla 3	23
Compromiso de continuidad y desempeño laboral	
Tabla 4	24
Compromiso normativo y desempeño laboral	

Resumen

La presente tesis, se denomina “El compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes”, en su elaboración, se tomaron en cuenta diversas teorías y conceptos acerca de las variables compromiso organizacional y desempeño laboral; el objetivo planteado fue determinar de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes. La investigación se realizó con 95 colaboradores seleccionados a través de la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, la metodología utilizada fue la observación, la revisión bibliográfica y la encuesta, la misma que fue enviada de forma virtual a los participantes de la investigación; en el procesamiento de los datos, se obtuvo, a través de la prueba no paramétrica Tau b de Kendall el valor de 0.663, dándose por aprobada la hipótesis alterna, concluyéndose que existe una relación significativa positiva alta, entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral, así como en las dimensiones del compromiso organizacional con desempeño laboral.

Palabras claves: Red de salud, Compromiso organizacional, Desempeño laboral.

ABSTRACT

This thesis is called "The organizational commitment and job performance of the collaborators of the Julcán Health Network and its micro networks", in its preparation, various theories and concepts about the variables organizational commitment and job performance were taken into account; The proposed objective was to determine how organizational commitment is related to job performance in the collaborators of the Julcán Health Network and its micro networks. The research was carried out with 95 collaborators selected through the non-probabilistic convenience sampling technique. The methodology used was observation, bibliographic review and the survey, which was sent virtually to the research participants; In data processing, the value of 0.663 was obtained through Kendall's non-parametric Tau b test, considering the alternate hypothesis approved, concluding that there is a significant positive high relationship between the variables organizational commitment and job performance, as well as in the dimensions of organizational commitment to job performance.

Keywords: Health network, Organizational commitment, Job performance.

I. Introducción

La Red de salud Julcán, es una organización de salud con tres años de funcionamiento como tal, está integrada por las micro redes de, Huaso, Carabamba, Calamarca y Julcán y cuenta con un número de 184 colaboradores; en su parte administrativa encontramos al director, la gerente de red, el área de Recursos Humanos, Administración, Contabilidad, Asesoría Legal, Planeamiento, Digitación, Epidemiología y calidad, Salud ambiental, Trámite documentario, Emergencias y prevención de desastres; y Seguro Integral de Salud; en la parte asistencial, se cuenta con la cartera de servicios de Medicina, Ginecología, Obstetricia, CRED, Salud mental, Apoyo al tratamiento (farmacia, servicio social), Apoyo al diagnóstico (laboratorio, rayos x, ecografías).

En la red Julcán, los colaboradores se encuentran prestando servicios bajo distintos regímenes de contratación, lo cual tiene mucho que ver con la permanencia del personal en la institución, encontrándose personal contratado bajo el Régimen 276 (personal nombrado), bajo contrato a plazo fijo, contrato CAS, y SERUMS. El personal nombrado y de plazo fijo tienen opción de unir turnos y tener menor permanencia, muchas veces la permanencia durante el mes llega a ser de 10 días; mientras el personal CAS y SERUMS debe cumplir con sus horarios establecidos, y no cuenta con la flexibilidad de unir turnos, teniendo como permanencia los 25 días del mes (Fuente: Área de Recursos Humanos – archivo de horarios de personal), el personal nombrado tiene la opción de definir de manera prioritaria horarios de acuerdo a sus necesidades, pasando el resto del personal a cubrir los turnos faltantes, generando escasez de personal en algunos turnos y sobrecarga de personal en otros (Fuente entrevista a personal CAS y terceros), esta práctica genera desorden y disconformidad de los colaboradores; adicionalmente, existe una gran diferencia en los sueldos del personal de los regímenes señalados, siendo los que perciben mayor remuneración, el personal nombrado y Serums, siendo los sueldos a partir de s/.2,968.00 soles, muy distinto al sueldo del personal CAS, cuya base salarial es el sueldo mínimo (Fuente: Área de personal - Data electrónica de sueldos).

Por otro lado, el personal se encuentra cumpliendo funciones de acuerdo a las indicaciones que da la dirección, las mismas que vienen orientadas por el ente

rector más cercano de la institución que es la Gerencia Regional de Salud, los indicadores, metas y tareas a seguir vienen definidas por esta, las órdenes vienen desde la dirección y son comunicadas a través de reuniones en el hospital y a través de medios digitales (grupos de Whats app); también se pudo identificar que desde el área de personal aún no se han implementado las normas específicas que le permitan al colaborador guiar, ni normar su accionar dentro de la institución, aún no cuentan con reglamento de trabajo, ni manuales de procedimiento, entre otros. A lo ya mencionado se suma la escasez de recursos para las diversas áreas de trabajo, escasez de insumos y materiales en el área de laboratorio, en el área de odontología (Fuente: Entrevista jefe de área de laboratorio y de odontología), falta de equipos de cómputo en las áreas de Odontología, Psicología, Triage, Digitación; ocurre también que en otras áreas pueden contar con estos equipos, sin embargo, no se cuenta con puntos de conexión a internet entre otros. La falta de recursos siempre es asociada a la escasez presupuestal y a la escasez de recursos directamente recaudados, Julcán es una de las veinte provincias considerada en la categoría de muy pobre a nivel nacional (INEI, 2018), por lo tanto, casi toda la población cuenta con SIS y es atendida gratuitamente. Por último, encontramos la escasez de espacios de integración para el personal, con pocas actividades celebratorias dentro de la organización; desde el área de recursos humanos no se han venido implementando actividades que vayan dirigidas específicamente a los colaboradores, sin embargo, a pesar de ello, se observa al personal cumpliendo con su trabajo, dispuesto a realizar las tareas encomendadas, un personal que a nivel interno cumple con sus funciones y a nivel externo cumple con brindar atención a la población acudiente.

Por lo antes mencionado se consideró necesario realizar la presente investigación denominada “Relación de compromiso organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la red de salud Julcán y sus micro redes”, siendo nuestro problema a investigar ¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de salud Julcán y sus micro redes?

Planteándose como objetivo general, determinar de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral, en los

colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, considerándose como objetivos específicos, determinar de qué manera el compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud Julcán y micro redes; determinar de qué manera el compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud Julcán y sus micro redes, determinar de qué manera el compromiso de continuación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud Julcán y sus micro redes.

Esta investigación nos permitió comprobar las hipótesis planteadas, siendo la hipótesis general, el compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud Julcán y sus micro redes; y como hipótesis específicas, existe relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud Julcán y micro redes, existe relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud Julcán y sus micro redes y, por último, existe relación significativa entre el compromiso de continuación y el desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud Julcán y sus micro redes.

Para finalizar, cabe señalar que esta investigación fue pertinente por su relevancia teórica, dado que con la información obtenida se identificó una correlación de significancia de las variables estudiadas, generando nuevas teorías respecto a ellas. Esta investigación es de relevancia académica pues permitió generar nuevos conocimientos, que servirán a futuras investigaciones que se relacionen con el tema seleccionado. Y, por último, es de relevancia práctica pues los resultados obtenidos serán socializados con todos los involucrados en la investigación a fin de desarrollar las competencias necesarias en el personal.

II. Marco Teórico

La investigación se desarrolló con la finalidad de hallar la relación entre las variables, compromiso organizacional y desempeño laboral, a continuación, expondremos algunos estudios ya realizados con ellas.

Contreras (2016) en su tesis, Compromiso organizacional e intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima, 2017, la investigación fue cualitativa y correlacional, cuya muestra fue de 81 colaboradores, se tuvo como resultado que, un 80.2% de profesionales se encuentran comprometidos con la organización, sobresaliendo la dimensión afectiva con un 93.8%, seguido de la dimensión de continuación con 76.5% y la dimensión de compromiso normativo con el 35.8%. Destacándose que el 90.1% tienen el propósito de continuar en la organización.

Por otro lado, en la investigación Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016, desarrollada por Flores (2016), se demostró la existencia de una relación positiva débil con un coeficiente Rho de Spearman = 0.240 y $p < 0.01$ entre ambas variables de estudio, con respecto a la primera dimensión se encontró una relación positiva débil entre la dimensión afectiva y desempeño laboral con un Rho Spearman de 0.292 y un $p < 0.01$; con respecto a su segunda dimensión, se mostró con Rho de Spearman=0.256 y $p < 0.01$, encontrándose una relación positiva débil de la dimensión normativa y el desempeño laboral. Y, por último, con Rho de Spearman=0.066 y $p > 0.01$ se demostró que no existe relación entre la dimensión de continuación con el desempeño laboral.

En la tesis, Compromiso organizacional y desempeño laboral en colaboradores del CC.SS. Miraflores, Ayacucho, desarrollado por De la Paz (2017), la investigación fue cuantitativa, no experimental, de diseño descriptivo correlacional transversal, llevada a cabo con 30 colaboradores. Los resultados demostraron una relación moderada entre compromiso organizacional y desempeño laboral, teniendo un Rho Spearman =0.458; el 60,0% (18) ubica su opinión en el nivel medio de compromiso organizacional, el 23,3% (7) lo ubica en el nivel bajo y un 16.7% (5), en un nivel alto; mientras que en el desempeño, el 60,0% (18) en el nivel regular, mientras que el 16,7% (5) considera que es deficiente; en

cuanto a las dimensiones, el compromiso afectivo obtuvo un $Rho=0,494$, ello muestra una relación directa moderada, la relación entre la dimensión de continuidad y el desempeño laboral es de un $Rho=0,378$, que muestra una relación baja entre ambas variables y por último entre la dimensión normativa y desempeño laboral, donde existe una $Rho = 0,425$. que nos indica una relación moderada.

Por su parte Avellaneda (2017), llevó a cabo un estudio de tipo básico, correlacional, transversal, con 50 colaboradores, denominado Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal del CC.SS. San Juan de Miraflores, 2017; donde demostró a través del coeficiente $Rho = 0,306$ y $p<0,05$, una relación directa moderada entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral. Se correlacionó la dimensión afectiva con desempeño laboral hallándose un $Rho = 0.202$ y $p >0.05$, lo que indica que no existe relación entre esta dimensión y la variable. Se correlacionó la dimensión de continuidad y desempeño laboral obteniéndose un $Rho = 0.318$ y $p < 0 .05$, ello indica una relación baja entre dicha dimensión y la variable de estudio. Por último, se obtuvo un $Rho = 0,368$ y $p<0,05$, al relacionar la dimensión normativa y el desempeño laboral, ello nos indica la existencia de una correlación positiva débil entre la dimensión señalada y la variable de estudio.

Ruiz y Ruiz (2019), en su tesis, Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro Médico de la Mujer Corazón de Jesús, Tarapoto 2019, cuyo estudio fue correlacional, transversal, y se llevó a cabo con 60 colaboradores; obtuvo como resultado principal con un coeficiente Rho Spearman = $0,397$ y $p = 0,000$, un nivel de relación significativa débil entre sus variables de estudio compromiso organizacional y desempeño laboral.

Por último, Mendoza (2016) en su investigación, Influencia del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en profesionales de la salud del Centro Quirúrgico del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2016, donde el estudio se realizó con 34 profesionales de la salud, se halló, un 52.9% de colaboradores en la dimensión afectiva de nivel medio bajo y el 41.2% en la dimensión afectiva media alta; un 50% en la dimensión de continuidad medio alto, y el 52.9% en la dimensión normativa. En cuanto a desempeño laboral en sus dimensiones encontramos que el 47.1% tienen nivel alto en dicha variable, el 44.1%

tiene nivel medio en capacidad técnica y atención, 58.8% tiene nivel medio en capacitación y educación continua, el 55.9% tiene nivel alto en productividad, así como el 52.9% en aptitud. Al relacionar las variables, un 35.3% con compromiso medio alto tiene desempeño alto, el 2.9% que tiene compromiso alto; mientras un 29.4% con compromiso medio bajo presenta desempeño medio. Se concluye que el compromiso medio alto tiene relación significativa, con el desempeño laboral alto.

Una vez abordados los estudios referentes a la problemática investigada pasaremos a abordar las teorías hablan de nuestras variables de estudio.

La investigación se realizó en una organización del sector salud que brinda servicios internos y externos a la comunidad, conformada por una estructura administrativa y otra asistencial, dentro de ella se desarrollan un sin número de actividades, de relaciones de trabajo e interacciones personales. Reyes (2000) define a la organización, como una estructura de las relaciones que se dan al interno de esta, tales como las relaciones personales, las relaciones de trabajo, las actividades que se llevan a cabo y que movilizan al recurso humano y los recursos materiales, todo ello con la única finalidad de obtener un alto desempeño de sus funciones que lo lleven a la consecución de las metas y objetivos planteados por la institución.

Salvador (2008), menciona que, en la administración pública, el primer nivel de las estrategias de personal, está vinculada a establecer objetivos estratégicos que muestren equilibrio de valores dentro de un contexto económico, social y político y, que se dividan en objetivos formulados a través de normas, directivas y resoluciones, cuya consecución sea realizado por los responsables de la gestión y administración de personal. Para Hernández y Flores (2017), las organizaciones tienen como uno de los factores principales para la sustentabilidad y crecimiento correcto, a su personal; en la actualidad no se le consideran como simples trabajadores o empleados, sino que forman parte de algo más importante, ahora llamado Capital o Talento Humano. Alcaide (2015) señala que, si queremos hablar de satisfacción externa, primero se debe considerar la satisfacción interna del personal.

Partiendo de esto, las organizaciones públicas tales como los hospitales, deben contar con objetivos claros y precisos que se encuentren plasmados en sus

documentos de gestión tales como los manuales, reglamentos, etc., los mismos que permitirán orientar a los integrantes de la organización y que a su vez hacen que los colaboradores tengan clara la razón de ser de la misma, los objetivos y resultados que estas persiguen.

La cultura está constituida por un patrón general de conductas, creencias y valores que son compartidos por la mayoría de los integrantes de una organización (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009). Una cultura organizacional asumida y sentida por todos, logrará que los colaboradores desempeñen su función en base a la misión y las disposiciones impartidas por la institución, donde se toman en cuenta los intereses del colaborador y lo que este puede aportar a la institución, integrándose los valores personales a los institucionales (Castro, 2007)

En un futuro cercano, las organizaciones exitosas, serán aquellas que tengan un adecuado manejo de su talento humano, incluyendo el conocimiento propio del colaborador y llevándolo hacia un aprendizaje organizacional y formando parte de la cultura organizacional, por tanto, es de vital importancia manejar adecuadamente el capital intelectual de las instituciones pues son ellos quienes llevarás a la organización a conseguir sus objetivos y metas trazados. No es viable ofrecer servicios de calidad sino se tiene a los colaboradores preparados para ofrecer tal servicio (Arboleda y López, 2017).

Por tal motivo, el talento humano, se convierte en uno de los elementos claves de la organización, considerándose importante su bienestar, el ambiente que le rodea, las relaciones que establece, así como sus objetivos personales. Todo este conjunto de elementos y la armonía en que se relacionen, va a permitir la satisfacción del colaborador y va a influir directamente en su desempeño laboral, haciendo más productiva a la organización. Todo lo antes mencionado viene a constituir lo que se denomina cultura organizacional, la cual se entiende como el conjunto de valores y creencias que son reconocidos e interiorizados por los integrantes de la organización (Sánchez, Tejero, Yurrebaso y Lanero, 2006), también podemos indicar que la cultura se desarrolla por la interacción de los individuos, al tratar de lograr metas grupales; luego estas vivencias compartidas con los demás, vienen a construir la cultura organizacional, generando la identidad y la unión entre los colaboradores (Álvarez, Romero, Sánchez y Aragüés, 2012)

A través de la cultura organizacional se despliegan muchas de las funciones al interno de la organización, es la cultura, la que diferencia a una organización de otra, ya que es reflejo de la identificación de sus miembros, por su parte clima organizacional está referida a todo aquello que el colaborador percibe de sus demás compañeros, y se genera por las interrelaciones, las experiencias y la participación (Schneider, 1990). Por ello, tomando en cuenta que cultura, es descrita como los principios, normas, valores que se relacionan directamente con la manera de actuar de los miembros de la organización y clima organizacional es el estado de ánimo de la empresa, se entiende qué aquellas organizaciones en donde los principales valores están íntimamente arraigados y son compartidos por los colaboradores, lograrán garantizar el mantenimiento y crecimiento de la organización; es aquí donde aparecen dos elementos que son la base de nuestra investigación, los que a continuación abordaremos brevemente.

El compromiso organizacional viene a ser una cualidad previa totalmente necesaria que los miembros de la organización deben poseer antes de que cobren importancia los factores que determinan el sentido de pertenencia, esto nos indica que previamente el colaborador ha desarrollado un compromiso, que lo lleve a anhelar continuar y desarrollarse dentro de la organización, luego de esto el colaborador probablemente desarrolle una mayor identificación con la institución (Manzano, 2017). Por su parte el desempeño laboral, es entendido como aquella actividad realizada de manera consciente y destinada hacia a la consecución de un resultado (Toro, 2002).

Nuestra variable, compromiso organizacional, es el sentimiento por el cual el colaborador se identifica con la institución y con sus metas, donde su objetivo principal es continuar formando parte de la institución, este compromiso tiene influencia en la productividad de la institución y genera condiciones favorables para la misma (Robbins y Judge, 2009).

El compromiso es entendido como una obligación normativa interiorizada por el colaborador, que lo hacen actuar acorde a los intereses de la organización, también, podemos señalar que el compromiso recibe influencia tanto interna como externa, de cuestiones tanto personales como laborales (Rodríguez y Betanzos, 2011). Por su parte Ruiz de Alva (2010) concluye que los factores que tienen mayor

correlación con el compromiso son: comunicación interna, interés de la dirección, entrenamiento y conciliación entre el trabajo y la familia.

Son varios los estudios realizados acerca del compromiso organizacional; inicialmente se consideró que estaba conformado por tres componentes, el componente organizacional, el componente personal y el relacionado al entorno (Meyer y Allen, 1997); posteriormente se señaló que estaba conformado por tres dimensiones, que son la dimensión afectiva, de continuidad y normativa (Meyer, Allen y Smith, 1993), siendo este último el enfoque con el cual se realizó la investigación, pasaremos a describirlo brevemente. El compromiso organizacional está compuesto de 3 dimensiones que abordaremos a profundidad en las siguientes líneas.

La primera dimensión está basada en los vínculos emocionales que los colaboradores desarrollan hacia la organización, encontramos aquí elementos tales como el sentido de pertenencia, afecto y satisfacción de pertenecer a la organización, todo ello viene a satisfacer sus necesidades psicológicas, en consecuencia, nacerá en el colaborador el apego emocional hacia la organización. Los colaboradores con un alto nivel afectivo siempre están dispuestas a hacer esfuerzos adicionales en su desempeño (Winter y Jackson, 2006). Por lo tanto, esta dimensión se define como la vinculación emocional del colaborador con la organización, donde los valores personales están estrechamente ligados a los valores de la organización (Robbins, 2004).

La segunda dimensión, el compromiso de continuidad, está referida al a conciencia que tiene el colaborador de los costos económicos, sociales y físicos, vinculados a su determinación de permanecer en su centro de labores, es decir, se siente unido a la organización porque ya invirtió tiempo, recursos y empeño en la institución, abandonar la organización se convertiría en una pérdida, que aumentaría si determina que las opciones fuera de la organización son escasas; por su parte los profesionales de las instituciones públicas consideran que los factores potencializadores de este tipo de compromiso están relacionados con la oportunidad de adquisición de saberes y experiencias profesionales (Jaros, 2007).

Por último, la tercera dimensión, el compromiso normativo, se le entiende como la regla moral, como aquellas normas y creencias que el colaborador acepta

libremente, para hacer lo correcto por su sentido de lealtad, que está relacionada a los sentimientos, valores y principios que el colaborador ha generado hacia la institución y el no considerar estos valores generaría un sentimiento de culpabilidad en el colaborador (Meyer, Allen y Smith, 1993)

La empatía, la cooperación, el compromiso y la innovación son procesos organizacionales que se relacionan estrechamente con las capacidades, el desempeño y la satisfacción a fin de crear un clima de relaciones y de tareas que permiten evaluar a una organización en general (De Pelekais, Nava y Tirado, 2006)

Varios estudios sugieren que entre los miembros nuevos de una organización se da fuerte relación entre el compromiso y el rendimiento, y esta misma relación es contrariamente débil entre los trabajadores con mayor experiencia. También se han determinado relaciones entre esta variable y el compromiso organizacional, la confianza hacia la organización, el desempeño laboral, el agotamiento emocional, el absentismo, propensión al abandono y el abandono de la organización (Reig, López y Clemente, 2016).

Por otro lado, pasaremos a abordar nuestra segunda variable, que está referida al desempeño laboral, aquí el colaborador muestra su competitividad y sus habilidades laborales, en las cuales se combinan aptitudes, conocimientos, experiencias, características propias, valores personales, emociones, motivaciones; todo este conjunto de elementos, viene a aportar en la consecución de los resultados esperados que deben estar en estrecha relación a las necesidades de producción y servicio de la organización (Robbins, 2004).

El desempeño laboral es un medio que sirve para identificar cual es el logro alcanzado por una organización, una persona o un proceso, en la consecución de sus metas, objetivos y/o actividades (Robbins, y Judge, 2013).

Los investigadores, en la actualidad identifican a estas conductas como las que vienen a integrar al desempeño laboral, estas son, el desempeño de la tarea, civismo, falta de productividad (Robbins y Judge, 2013). Los altos directivos piensan que tener buen desempeño implica tener buenos resultados en las primeras dos dimensiones y evitar la tercera (Chiavenato, 2017). Por lo mencionado, podemos indicar que el desempeño laboral, es el resultado de la

consecución de tareas por parte del colaborador, dentro de la organización, que incluye la forma en que estas son llevadas a cabo, y que están acorde al puesto que ocupa el colaborador y de acuerdo a los objetivos que la institución persigue, es por ello que cobra importancia identificar los niveles de desempeño en que se encuentran los integrantes de la organización.

Por último, tomaremos los aportes que señalan que, el desempeño laboral viene a ser la suma total que la organización espera alcanzar a través del comportamiento que el colaborador realiza durante un tiempo determinado, y que está compuesta por tres dimensiones, que pasaremos a explicar brevemente. (Motodwillo y Kell, 2013).

La primera dimensión, es el desempeño de la tarea, se encuentra ligada a la producción de bienes y servicios, es decir es todo aquello que la organización espera que el colaborador cumpla durante un periodo de tiempo determinado. Tiene dos formas, la primera, referida a la producción de la materia prima en bienes o servicios; y la segunda referida a las actividades de mantenimiento, entrega de productos, labores que implican coordinación, organización, planificación, que conducen al adecuado funcionamiento interno de la organización.

La segunda dimensión es la del desempeño contextual, está ligada al contexto laboral psicológico, donde el individuo lleva a cabo su labor a través de relaciones de cooperación con lo demás, se refiere también a la lealtad, la satisfacción y compromiso, a la proactividad e iniciativa propias del individuo, es decir en esta dimensión se espera que el colaborador entregue a la organización lo mejor de sí. También se puede relacionar a esta dimensión con otro similar que es el comportamiento organizacional ciudadano, por este comportamiento el colaborador lleva a cabo tareas adicionales, se empeña en ofrecer un trabajo de calidad y ofreciendo también ideas para el mejoramiento de los procesos de organización (Dovidio, Piliavin, Schoeder y Penner, 2006). La diferencia entre las dos dimensiones ya señaladas, es que la primera implica producción de bienes y servicios, mientras que la segunda implica todo lo social, psicológico y organizacional, los colaboradores no solo trabajan para satisfacer sus necesidades económicas sino dentro de este espacio buscan su desarrollo personal (Rivera, Hernández, Oreste, Bonilla y Rozo 2018).

La tercera y última dimensión, es el comportamiento laboral contraproducente, estando ligado a aquellos comportamientos que lleva a cabo el colaborador, que los realiza de manera intencional y que son contrarios a los intereses de la organización (Motowidlo y Kell, 2013); también se le define como un comportamiento individual intencionado que se da con el deseo de causar malestar a otras personas o a la propia organización.

Las tres dimensiones del desempeño, se encuentran estrechamente unidas, siendo que el primero nos habla de las actividades a las cuales está abocado el colaborador y la disposición de los materiales y recursos tangibles para ello; la segunda dimensión, viene a ser el contexto en el que el colaborador está inmerso, y las relaciones que el colaborador desarrolla dentro de la organización; y el comportamiento contraproducente, referido a los comportamientos deliberados del colaborador y que afectan negativamente a la organización.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación.

La investigación realizada es de tipo básica, a quien también se le define como investigación fundamental, exacta o investigación pura, este tipo de investigación se encarga de describir el objeto de estudio para que a partir de los nuevos resultados se produzca nuevo conocimiento (Cívicos y Hernández, 2007).

3.1.2. Diseño de investigación.

El diseño realizado fue No experimental, transversal correlacional pues se realizó sin ningún tipo de manipulación deliberada de la variable y observando a esta en su forma natural, siendo transversal debido a que la muestra se tomará en un solo momento y correlacional, pues se analizó la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

A continuación, se presenta el esquema de este diseño de investigación



Dónde:

M : Muestra.

O₁ : Compromiso organizacional

O₂ : Desempeño laboral

r : Relación de las variables estudiadas

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Compromiso organizacional.

Variable independiente

3.2.1.1. Definición Conceptual.

El compromiso organizacional, es el sentimiento por el cual el colaborador se identifica con la institución, con sus metas y donde su objetivo principal es continuar formando parte de la institución, este compromiso es muy importante pues tiene mucha influencia en la productividad de la institución y genera condiciones favorables para la misma (Robbins y Judge, 2009).

3.2.1.2. Definición operacional.

Compromiso afectivo: Se define como la vinculación emocional que los colaboradores desarrollan hacia la organización, encontramos aquí elementos tales como el sentido de pertenencia, afecto y satisfacción de pertenecer a la organización, todo ello viene a satisfacer sus necesidades psicológicas, en consecuencia, nacerá en el colaborador el apego emocional hacia la organización, (Robbins, 2004).

Compromiso de continuidad: Está referida al reconocimiento del colaborador de los costos económicos, sociales y físicos vinculados a su determinación de permanecer en su centro de labores, es decir, se siente unido a la organización porque ya invirtió tiempo, recursos, empeño, y abandonar la organización se convertiría en una pérdida.

Compromiso Normativo: Se le entiende como la regla moral, como aquellas normas y creencias que el colaborador acepta libremente, para hacer lo correcto por su sentido de lealtad, y que se toma como sentimientos, valores y principios que el colaborador ha generado hacia la organización. (Meyer, Allen y Smith, 1997)

3.2.1.3. Indicadores.

- Identificación con el trabajo.
- Significación y Pertenencia.
- Lazos emocionales.
- Necesidad económica.

- Beneficios.
- Opciones laborales.
- Responsabilidad
- Deber.
- Ética.
- Moral

3.2.1.4. Escala de medición.

La escala de medición es de tipo Likert

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

3.2.2. Desempeño Laboral.

Variable dependiente

3.2.2.1. Definición Conceptual.

Viene a ser la suma total que la organización espera alcanzar a través del comportamiento que el colaborador realiza durante un tiempo determinado, y que está compuesta por tres dimensiones, que pasaremos a explicar brevemente. (Motodwillo y Kell, 2013), se entiende también, que es un medio que sirve para identificar los logros de una organización, una persona o un proceso, en la consecución de sus metas, objetivos y/o actividades (Robbins y Coulter, 2013).

3.2.2.2. Definición operacional.

Se divide en tres dimensiones

Desempeño de la tarea, se encuentra ligada a la producción de bienes y servicios, es decir es todo aquello que la organización espera que el colaborador cumpla durante un periodo de tiempo determinado.

Dimensión del Desempeño contextual, está ligada al contexto laboral psicológico, donde el individuo lleva a cabo su labor a través de relaciones de cooperación con lo demás, se refiere también a la lealtad, la satisfacción y

compromiso, a la proactividad e iniciativa propias del individuo, es decir en esta dimensión se espera que el colaborador entregue a la organización lo mejor de sí (Motowidlo, 2013).

Comportamiento Laboral contra productivo, está ligado a aquellos comportamientos que lleva a cabo el colaborador, que los realiza de manera intencional y que son contrarios a los intereses de la organización (Motowidlo, 2013).

3.2.2.3. Indicadores.

- Planificación
- Orientación a resultados
- Iniciativa y mejora continua.
- Participación activa
- Creación de caos
- Comunicación negativa

3.2.2.4. Escala de medición.

Se usó la escala tipo Likert

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población.

Estuvo conformada por los colaboradores de la Red de salud Julcán y sus micro redes, contándose con una población total de 184 colaboradores distribuidos entre personal asistencial y personal administrativo.

3.3.1.1. Criterios de inclusión.

- Trabajadores que tenían contrato laboral vigente.
- Trabajadores que tenían más de 3 meses de labor en la institución.
- Colaboradores mayores de 18 años de ambos sexos.

- Colaboradores del área administrativa y asistencial de la Red de Salud Julcán y micro redes.

3.3.1.2. Criterios de Exclusión.

- Colaboradores que se encontraban en enfermedad o con descanso médico prolongado o licencia prolongada.
- Colaboradores que fueron reemplazo de los colaboradores en licencia.
- Colaboradores destacados a otro establecimiento de salud, fuera de la red de salud de Julcán.

3.3.2. Muestra.

95 colaboradores, que cumplieron con los criterios de inclusión y selección establecidos.

3.3.3. Muestreo.

Se realizó a través de la técnica de muestreo no probabilístico, por conveniencia, en este tipo de muestreo, elegir los elementos con los que se aplicará la investigación no se debe a la probabilidad, sino que está sujeta a causas que se relacionan con las características propias de la investigación o el propósito del investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Este muestreo permite realizar la selección de los casos accesibles que aceptaron formar parte de esta investigación (Otzen y Manterola, 2017).

3.3.3.1. Unidad de análisis.

Estuvo constituida por el colaborador de la red de salud Julcán y sus micro redes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Elegir un instrumento adecuado es vital en la investigación, por tanto, es necesario seleccionar un instrumento que sea capaz de recolectar y registrar los datos y que estos sean observables, debiendo representar aquello que el investigador desea conocer de las variables de estudio (Williams, Grinnell, y Unrau, 2009), y que permita obtener una imagen precisa y real de lo que se está investigando. Es por ello que la principal técnica a utilizar fue la encuesta utilizando como su instrumento el cuestionario, la encuesta persigue un fin que es obtener datos de forma ordenada de nuestras variables de estudio, lo cual se materializa a través del cuestionario,

que se aplica a la población o muestra, siendo una de sus características principales mantener en confidencialidad a los participantes (López-Roldán y Fachelli, 2015).

El cuestionario que se elaboró, se envió a través de medio digital, utilizando el formulario google, tuvo como preámbulo la solicitud de consentimiento de los investigados, siendo negativa la respuesta se agradecía la participación y de ser afirmativa su respuesta se proseguía con las preguntas, las cuales estuvieron agrupadas de la siguiente manera, la primera parte estuvo referida al compromiso organizacional, desglosándose dicha variable en sus tres dimensiones, para ello se trabajó bajo el enfoque de la teoría de Meyer y Allen y estuvo compuesto de 18 ítems y; la segunda parte estuvo referida al desempeño laboral, también desglosándolo en sus 3 dimensiones, para ello se trabajó bajo el enfoque de la teoría de Koopmans con 18 ítems también, con la escala de medición de tipo Likert con la valoración de 1 a 5 puntos.

3.4.1. Validez.

La validez, viene a ser la posibilidad de que un determinado método de investigación, permita responder a las preguntas formuladas es decir que el método o instrumento sea capaz de responder a los objetivos para los que fue diseñado. Por otro lado, la confiabilidad está referida a la capacidad de obtener los mismos resultados en diferentes situaciones (Rusque, 2003).

3.4.1.2. Validez del cuestionario de compromiso organizacional.

La validez del cuestionario de compromiso organizacional, fue tomada de la tesis realizada por Perez (2014), basada en el Modelo de Tres Componentes del Compromiso (TCM, siglas en inglés) desarrollada por Meyer y Allen (1991), la cual fue traducida por Loli y Cubas (2007), para un estudio aplicado en universidades públicas y para la cual se recurrió a jueces expertos a fin de otorgarle validez de contenido, determinándose la suficiencia del instrumento.

3.4.1.3. Validez cuestionario desempeño laboral.

La validez del cuestionario de la variable compromiso organizacional, fue tomada de la tesis de Flores (2016), se realizó mediante la técnica de "juicio de expertos", se sometió a juicio de 3 expertos el instrumento, ellos analizaron el instrumento bajo los conceptos de pertinencia, relevancia y claridad, el instrumento cumplió con las

tres condiciones, por lo cual el experto firmó el certificado de validez indicando que “Hay Suficiencia”.

3.4.2. Confiabilidad

3.4.2.1. Confiabilidad de cuestionario de compromiso organizacional

Una vez realizada la prueba piloto, se pasaron los resultados de la misma al programa de Excel, a fin de analizar los resultados con el Alfa de Cronbach, determinándose que la confiabilidad del instrumento fue de 0.78.

3.4.2.1. Confiabilidad de cuestionario de compromiso organizacional

Una vez realizada la prueba piloto, se pasaron los resultados de la misma al programa de Excel, a fin de analizar los resultados con el Alfa de Cronbach, determinándose que la confiabilidad del instrumento fue de 0.81.

3.5. Procedimientos

Habiéndose obtenido la aprobación de la investigación, se pidió el permiso necesario a la dirección de la Red de salud Julcán a fin de obtener la autorización para la aplicación del cuestionario a través del uso del formulario google, lo cual fue autorizado a través de documento cursado por la jefatura de personal.

La aplicación del instrumento se dio de manera virtual, haciéndose el envío a través del medio digital whats app; indicándoseles a través del mismo medio y de manera presencial que la encuesta solo perseguía fines académicos y que era totalmente anónima; a su vez, a fin de evitar que el encuestado deje preguntas sin contestar se diseñó el cuestionario de tal manera que todas las preguntas fueron obligatorias.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados del cuestionario utilizado, fueron colocados en el programa Excel a fin de obtener los datos y sumatorias necesarias de cada variable y de cada dimensión de las misma. A fin de determinar los valores de la prueba de normalidad y correlación de las variables, todos los resultados, se trasladaron al programa IBM SPSS versión 2020.

3.6.1. Prueba de Normalidad.

Se utilizó la prueba de Kolmogórov – Smirnov, debido a que esta prueba considera a muestras mayores a 50, tal como fue la muestra con la que se trabajó, esta prueba permitió determinar si los resultados de la encuesta, tenían una distribución normal. En este caso la prueba de normalidad arrojó 0,013; siendo un número menor a 0,05, se considera que la muestra no presenta una distribución normal, por lo tanto, la prueba estadística a utilizar para el procesamiento de los datos y confrontación de objetivos y de hipótesis será la prueba no paramétrica Tau b de Kendall.

3.6.2. Prueba de Correlación.

Una vez determinado que los datos no presentan una distribución normal se debió analizar la medida estadística a utilizar, optándose por la medida estadística no paramétrica Tau b de Kendall, utilizada con las variables ordinales y donde se busca relacionar estadísticamente las escalas de tipo Likert (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), es decir es una medida que fue completamente apropiada para nuestra investigación, pues ambas variables de investigación fueron ordinales y donde se utilizó la escala tipo Likert para identificar los valores de cada respuesta.

3.7. Aspectos éticos

La información recopilada en la presente tesis, se realizó a cabo tomando en cuenta que la muestra seleccionada en la investigación, estuvo conformada por colaboradores de la institución cuya participación es voluntaria, lo cual fue señalado como premisa obligatoria antes de continuar con el llenado del cuestionario en el formulario google, allí también se les informó que los datos recabados, serían utilizados solo con fines de académicos. Así también la información proporcionada es veraz, no habiendo ningún tipo de manipulación de datos.

IV. Resultados

Tabla 1

Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud Julcán y sus micro redes, 2020.

Compromiso organizacional	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	3	3.2%	20	21.1%	0	0.0%	23	24.2%
Medio	0	0.0%	48	50.5%	8	8.4%	56	58.9%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	16	16.8%	16	16.8%
Total	3	3.2%	68	71.6%	24	25.3%	95	100.0%

Tau-b de Kendall = 0.663 p= 0.000 < 0.01**

Fuente: Encuesta a trabajadores de la red de salud Julcán, 2020.

Interpretación

En los resultados de la tabla se muestra un Tau-b de Kendall = 0.663 y $p < 0.01$, lo que nos indica que las variables investigadas se relacionan significativamente de manera moderada alta positiva. A su vez el nivel de compromiso organizacional más predominante fue medio, con un 58.9% y del desempeño laboral es medio con un 71.6% y alto con un 25.3%.

Tabla 2

Compromiso afectivo y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, 2020.

Compromiso afectivo	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	3	3.2%	20	21.1%	0	0.0%	23	24.2%
Medio	0	0.0%	48	50.5%	18	18.9%	66	69.5%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	6	6.3%	6	6.3%
Total	3	3.2%	68	71.6%	24	25.3%	95	100.0%

Tau-b de Kendall = 0.497 p= 0.000 < 0.01**

Fuente: Encuesta a trabajadores de la red de salud Julcán, 2020.

Interpretación

En los resultados de la tabla se muestra el Tau-b de Kendall = 0.497 y $p < 0.01$, que nos indica que la dimensión afectiva guarda relación moderada positiva y significativa con el desempeño laboral. Por otro lado, en la dimensión afectiva predominó el nivel medio con 69.5% y en el desempeño laboral los de un nivel medio con 71.6%.

Tabla 3

Compromiso de continuidad y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, 2020.

Compromiso de continuidad	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	3	3.2%	24	25.3%	0	0.0%	27	28.4%
Medio	0	0.0%	44	46.3%	8	8.4%	52	54.7%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	16	16.8%	16	16.8%
Total	3	3.2%	68	71.6%	24	25.3%	95	100.0%

Tau-b de Kendall = 0.658 p= 0.000 < 0.01**

Fuente: Encuesta a trabajadores de la red de salud Julcán, 2020.

Interpretación

En los resultados de la tabla se muestra un Tau-b de Kendall = 0.658 $p < 0.01$, lo cual nos indica una relación positiva significativa media alta entre la dimensión de continuidad y el desempeño laboral. A su vez se obtuvo un nivel medio en la dimensión de continuidad con un 54.7%.

Tabla 4

Compromiso normativo y desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud Julcán y sus micro redes, 2020.

Compromiso normativo	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	3	3.2%	20	21.1%	0	0.0%	23	24.2%
Medio	0	0.0%	48	50.5%	3	3.2%	51	53.7%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	21	22.1%	21	22.1%
Total	3	3.2%	68	71.6%	24	25.3%	95	100.0%

Tau-b de Kendall = 0.747 p= 0.000 < 0.01**

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Red de Salud Julcán, 2020.

Interpretación

En los resultados de la Tabla, se muestra el Tau-b = 0.747 y $p < 0.01$, lo que nos indica una alta relación positiva y significativa entre la dimensión normativa y el desempeño laboral entre la dimensión normativa y el desempeño laboral. El 50.5% de los colaboradores tienen un nivel medio en la dimensión normativa y un nivel de desempeño laboral medio, así mismo del total de colaboradores el 53.7% tienen un nivel de compromiso normativo medio.

V. Discusión

La investigación desarrollada tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de la red de salud Julcán y sus micro redes, y como objetivos específicos, determinar de qué manera se relacionan cada una de las dimensiones del compromiso organizacional con el desempeño laboral. Por consiguiente, pasaremos a abordar cada uno de los resultados obtenidos a fin de contrastar nuestros objetivos planteados.

En la primera tabla se contrastó la hipótesis general, donde se observa el coeficiente Tau-b de Kendall = 0.663 y $p < 0.01$, ello nos indica una relación de significancia positiva alta moderada entre nuestras variables de estudio. A su vez, fue el nivel de compromiso organizacional medio el más predominante con un 58.9% y del desempeño laboral es medio con 71.6%, y el nivel alto con un 25.3%, coincidiendo con los resultados de la tesis de Flores (2016), en la cual se correlacionó que el compromiso organizacional tiene una relación débil con el desempeño laboral con un $Rho=0.240$ y $p < 0.01$. Y por último estos resultados guardan relación con la investigación de Avellaneda (2017) donde con el resultado de $Rho = 0,306$, $p < 0,05$, se demostró una relación directa moderada entre el compromiso organizacional y desempeño laboral. El compromiso organizacional es esencial dado que es capaz de influenciar en el desempeño y bienestar de los integrantes de la institución (Omar y Urteaga 2008), ello se puede confirmar con los resultados de las investigaciones citadas, donde en todas se encontró una relación positiva significativa entre las variables estudiadas; en el caso de la población objeto de estudio encontramos una relación alta moderada, que nos permite señalar que efectivamente el compromiso organizacional ejerce influencia en el desempeño de los colaboradores de la red de salud Julcán.

En la segunda tabla, se muestra Tau-b = 0.497 y $p < 0.01$, lo que nos indica una moderada relación positiva significativa, entre la dimensión afectiva y desempeño laboral. Por otro lado, la dimensión afectiva predominó en el nivel medio en un 69.5% y en el desempeño laboral obtuvo un nivel medio con 71.6%. Dichos resultados guardan similitud con los resultados obtenidos por Contreras (2016), aquí se halló que el 80.2%, de los profesionales están comprometidos con

la institución, la dimensión del compromiso con mayor agrupación es el afectivo con 93.8%, luego la dimensión de continuación con 76.5%; y en la dimensión normativa hallamos un 35.8%. Dichos resultados se contradicen con los hallados en la investigación de Avellaneda (2017), donde se demostró con la $Rho = 0.202$ $p > 0.05$ que la dimensión afectiva no guardaba relación con el desempeño laboral. El sentido de pertenencia y los lazos emocionales unen al colaborador a la organización, cuando el sentido de pertenencia es alto existe fuerte reciprocidad entre los objetivos personales y los organizacionales, y los colaboradores participan de forma activa en las actividades que la institución organiza (Claure y Böhr 2004), los resultados obtenidos nos permiten indicar que los colaboradores están desarrollando aún los lazos emocionales que le permitan arraigarse a la institución.

En la tercera tabla se observa que los colaboradores tuvieron en la dimensión de continuidad, un nivel medio con 54.7%. Por otro lado, el coeficiente $Tau-b = 0.658$ $p < 0.01$, señala una moderada relación positiva significativa entre la dimensión de continuidad y el desempeño laboral. Dichos resultados son contrarios a los obtenidos en la tesis de Flores (2016), donde con $Rho = 0.256$ y un p (unilateral) < 0.01 , se demostró que el compromiso de continuidad guarda una relación positiva débil y estadísticamente significativa con el desempeño laboral, ello a diferencia de nuestra dimensión que tiene un porcentaje moderado. Estos resultados están relativamente relacionados con lo señalado por Avellaneda (2017), a través del Rho de Spearman= 0.318 y $p < 0.05$, demostró que la dimensión de continuidad guarda una relación baja con el desempeño laboral. Ello nos quiere decir que los colaboradores han desarrollado un nivel moderado de compromiso de continuidad, pues permanecen o continúan laborando porque sienten la necesidad económica de conseguir ingresos para su familia, desean percibir beneficios como el seguro social y un sueldo fijo, por la responsabilidad de mantener y cuidar de un hogar y porque es probable que encuentren otro trabajo en el corto tiempo, sin embargo cabe resaltar que los colaboradores no solo trabajan para satisfacer sus necesidades económicas sino dentro de este espacio busca su desarrollo personal (Rivera, Hernández, Oreste, Bonilla y Rozo 2018).

En la cuarta tabla, se muestra un $Tau-b = 0.747$ y $p < 0.01$ existiendo una alta relación positiva significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral. El 50.5% tienen un nivel de compromiso normativo medio y un nivel de desempeño laboral medio; del total de colaboradores el 53.7% tienen un nivel medio de compromiso normativo siendo esta dimensión la que mejor se relaciona con el desempeño laboral a diferencia de las anteriores dimensiones analizadas, que alcanzaron valores que oscilaban entre 0.4 y 0.6.; este resultado es contrario a la investigación desarrollada por Contreras (2016) donde se halló que el 80.2%, de los profesionales, están comprometidos con la institución, el compromiso predominante es el afectivo con 93.8%, el compromiso de continuación con 76.5%; sin embargo, el compromiso normativo está presente en un porcentaje reducido de 35.8%. Por el compromiso normativo el colaborador se siente en el deber moral de seguir en la institución, pues siente que debe corresponder a todo lo que ha recibido por parte de esta (Vásquez Tello, Huamán y Ríos, 2019). De los resultados destacamos que el compromiso normativo es el que mayor nivel obtuvo en los colaboradores de la Red Julcán, este resultado nos indica que los colaboradores se sienten en deuda con la institución, el personal participante en la encuesta no tiene menos de seis meses en la institución, por lo cual ya han desarrollado cierto nivel de compromiso con la institución, por otro lado, no podemos dejar de señalar que la investigación se ha desarrollado dentro de una crisis sanitaria mundial, el COVID 19, ha generado una crisis económica, cuyas consecuencias se han visto reflejadas en la pérdida de trabajo y de ingresos por parte de la población; como consecuencia de la pandemia, se ha estimado que en la región América Latina, 11.5 millones de personas han perdido o perderán su empleo, y la tasa de desocupados se elevaría de 8.1% en 2019 a 11.5% en 2020 en la región (OIT, 2020), sin embargo ello no ha ocurrido en el sector salud, en este caso en la Red Julcán, no han ocurrido despidos ni mucho menos recorte de sueldos, considerando esta situación, podríamos decir que este sería uno de los factores por lo que se ha logrado alcanzar un nivel alto en la dimensión del compromiso normativo.

La metodología seleccionada fue clave para realizar la investigación, la encuesta fue fácilmente adaptable a las necesidades del investigador, pues se logró impartir de manera digital a los participantes de la investigación, lo cual habría sido

más difícil de hacer si se hubiera seleccionado otro tipo de instrumento, dada la situación de emergencia sanitaria que actualmente se tiene en nuestro país.

La investigación presentada permitió conocer los niveles de compromiso organizacional y de desempeño laboral, ambos ubicándose en un nivel medio, esta investigación marca el inicio de nuevos estudios dentro de la organización, si bien es cierto ya se han desarrollado anteriores estudios estos no se han desarrollado en la zona rural, permitiendo dar mayor atención a este sector de la población, no debiendo basarnos solo en esta investigación sino tener una visión más amplia que permita ahondar en conocimiento de las variables estudiadas, nos referimos a la necesidad de obtener calidad en el desempeño laboral, teniendo en cuenta las condiciones en la que se desempeña además de las condiciones íntimas del colaborador, a fin de establecer de los problemas identificados, cuáles necesitan de atención a través de la gestión y cuales son solo necesidad de capacitación (Salas, Díaz y Pérez, 2012).

V. Conclusiones

1.- Se determinó a través del coeficiente Tau-b de Kendall = 0.663 y $p < 0.01$, que existe una relación moderada alta positiva y significativa entre nuestras variables de estudio. A su vez se identificó que el compromiso organizacional fue predominante en su nivel medio, con un 58.9% al igual que el desempeño laboral con un 71.6% en ese mismo nivel.

2.- Se determinó a través del Tau b = 0.497 y $p < 0.01$, que existe una relación moderada, positiva y significativa entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y el desempeño laboral, donde destaca el compromiso afectivo que se ubicó en un nivel medio al igual que el desempeño laboral con 69.5% y 71.6% respectivamente.

3.- Se determinó a través del coeficiente Tau-b = 0.658 y $p < 0.01$, la existencia de una relación moderada alta positiva y significativa, entre la dimensión de continuidad y el desempeño laboral, donde destaca que esta dimensión de continuidad se ubicó en el nivel medio con 54.7%.

4.- Se determinó a través del coeficiente Tau-b de Kendall= 0.747 y $p < 0.01$, que existe una relación alta positiva de significancia entre la dimensión de compromiso normativo y el desempeño laboral, aquí destaca que un 50.5% de los colaboradores tienen un nivel medio de compromiso y desempeño en dicha dimensión, así mismo del total de colaboradores el 53.7% tienen un nivel de compromiso normativo medio.

5.- El nivel más alto de correlación se encontró en la correlación del compromiso normativo con el desempeño laboral, con resultado en la prueba Tau b de Kendall= 0.747, indicándonos con ello que hay un alto sentido de lealtad, de ética y moral hacia la organización a la que pertenecen.

VII. Recomendaciones

Al Gerente, director y jefe de Recursos humanos de la red de salud Julcán, si bien es cierto el nivel medio alcanzado en compromiso laboral es alentador, es importante también mirar que el segundo porcentaje con mayor población esta agrupada en el nivel bajo de compromiso, de tal manera que es necesario fortalecer el nivel alcanzado, a fin de elevar el compromiso organizacional y elevarlo de medio a alto.

Al gerente de la Red Julcán y jefe de recursos humanos, si bien es cierto se obtuvo un nivel de desempeño laboral medio, con tendencia a un desempeño alto, es necesario implementar medios como la evaluación de desempeño a fin de determinar claramente las necesidades en las que se debe enfocar el área de personal, para obtener un mejor desempeño de los colaboradores, así como implementar un plan de trabajo que sea respuesta a las necesidades encontradas.

Al jefe de recursos humanos de la red de salud Julcán, elaborar e implementar los documentos de gestión tales como manuales, reglamentos y procedimientos internos, entre otros; ello a fin de que el personal cumpla adecuadamente sus funciones y esto redunde en la mejora de su desempeño laboral.

A los futuros investigadores, procurar que la muestra sea favorable apoyándose en las jefaturas de la institución, en esta oportunidad de acuerdo a muestreo probabilístico se había obtenido como población muestral a 140 colaboradores, sin embargo, por las condiciones actuales de la pandemia, no fue posible reunir la muestra esperada.

Referencias

1. Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes (2° ed.)* Esic Editorial
2. Álvarez, A; Romero C.; Sánchez, M y Aragüés, Paz. (2012). *Desarrollo cultural en las organizaciones. Un modelo de estudio basado en la 'Grounded Theory'*. Revista Mediterránea de Comunicación, vol. 3, N° 2, 111-127. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM2012.3.11>
3. Arboleda, G. y López-Ríos, J. (2017). *Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá*. Revista de Ciencias de la Salud. 15 (2) 247 - 258. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.5761>
4. Arriola; M. A; Salas, E. y Bernabé, T. (2011). *El clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional*. Revista Ciencias Estratégicas de la Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Colombia, vol. 19, núm. 25, pp. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151322413008.pdf>
5. Avellaneda, J. M. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14348>
6. Castro, B. (2007). *Análisis organizacional desde la teoría general*. [Tesis doctoral]. Universidad de La Serena, Chile.
7. Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (Decima ed.). México, México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.
8. Cívicos, A. y Hernández, M. (2007). *Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en Trabajo Social*. Revista Acciones e investigaciones sociales, 23, 25 - 55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2264596>
9. Claire, M. y Böhr, M. (2004). *Tres dimensiones del Compromiso Organizacional: Identificación, Membresía y Lealtad*. Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP, 2(1), 77 83. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es..

10. Contreras, I. A. (2016). *Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima* [tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio U.P.U. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1269>
11. De La Paz, G.M. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores. Ayacucho 2017* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20451>
12. De Pelekais, C.; Nava, A. y Tirado, L. (2006). *Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES*. Telos, vol. 8, núm. 2, mayo-agosto, 2006, pp. 266-288 Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín Maracaibo, Venezuela <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318557008.pdf>
13. Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., Schroeder, D. A. y Penner, L. (2006). *The social psychology of prosocial behavior*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers. <http://psycnet.apa.org/psycinfo/2006-06192-000>
14. Flores, Y. (2016). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6139>
15. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *“Metodología de la investigación”* - 2014. 6ta. edición. Interamericana editores S.A. de C.V
16. Hernández, M. P. y Flores, C.E. (2017). *Programa de identidad corporativa para fomentar el sentido de pertenencia entre los colaboradores, caso: Estación de servicio más kilómetros* [tesis de maestría, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio institucional BUAP. <https://hdl.handle.net/20.500.12371/547>
17. Instituto Nacional de estadística (2018). *Mapa de Pobreza Monetaria Provincial y Distrital 2018*
18. Jaros, Stephen (2007). *Meyer and Allen Model of Organizational Commitment Issues. The ICFAI Journal of Organizational Behavior*. Vol. 6. https://www.researchgate.net/publication/228467099_Meyer_and_Allen_Model_of_Organizational_Commitment_Measurement_Issues.

19. López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). *La encuesta: Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. <http://ddd.uab.cat/record/163567>
20. Manzano, A. (2017). *Estrategia de fortalecimiento del compromiso organizacional y sentido de pertenencia en los docentes de la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán* [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar – Quito]. Repositorio institucional UASB. <http://hdl.handle.net/10644/5615>
21. Mendoza, J. W. (2016). *Influencia del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en profesionales de la salud del centro quirúrgico del hospital Manuel Núñez Butrón - Puno 2016* [tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5848>
22. Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991): *A three component conceptualization of organizational commitment*, *Human Resource Management Review*, 1, pp. 61-98
23. Meyer, J.P., Allen, N.J. y Smith, C.A. (1993). *Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three component conceptualization*. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
24. Meyer, J. P. y Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks: C.A: Sage.
25. Motowidlo Stephan J. and Harrison J. Kell. (2013). *Job Performance. Handbook of Psychology, 12: Industrial and Organizational Psychology* Editor: Wiley, Editores: Neal W. Schmitt, Scott Highhouse, pp.82-103 <https://www.researchgate.net/publication/303918880>
26. OIT. (2020). *COVID-19 Crisis and the informal economy: immediate responses and policy challenges*. Ilo brief, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra.
27. Omar, A. y Urteaga, A. (2008). *Valores personales y compromiso organizacional*. *Revista Enseñanza e Investigación en Psicología*. Vol. 13, Num. 2: 353-372 Julio - diciembre, 2008. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29213210.pdf>

28. Otzen, T. y Manterola, C. (2017) *Técnicas de muestreo en un estudio de población*. International journal of morphology, 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
29. Perez, A. (2014). *Motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de universidades limeñas* [tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5747>
30. Reig, A; López, J. y Clemente M. (2016, 18-20 de noviembre). *Integraciones y desintegraciones sociales: Pobreza, migraciones, refugio* [conferencia XXI Valdepeñas – España]. <https://acms.es/wp-content/uploads/2016/11/XXI-CONGRESO-DE-SOCIOLOGIA-EN-CASTILLA-LA-MANCHA.pdf>
31. Reyes, A. (2000). *Administración de personal. Relaciones Humanas*. México, D.F.: Limusa
32. Rivera, D.; Hernández, J.; Forgony, J.; Bonilla, N. y Rozo, A. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Revista Espacios. Vol. 39 (Nº 16)- 2018. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391617.html>
33. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Décima edición). México: Prentice Hall Hispanoamérica.
34. Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.ra ed.). Ciudad de México, México: Prentice Hall.
35. Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson –Educación.
36. Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México DF: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
37. Robbins, Stephen P., Mary Coulter (2013). *Management*, Elevent Edition. USA: Pearson Education
38. Rodríguez, C. y Betanzos, N. (2011). *Vinculación entre empleado y empresa: Analizando el constructo compromiso organizacional normativo en el trabajo*. México, 5,6,7 de 10 de 2011. 5.
39. Ruiz De Alva, J. (2013). *El Compromiso Organizacional: Un valor personal y empresarial en el Marketing Interno*. Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época. Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas,

40. Ruiz, B. y Ruiz, F. R. (2019). *Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro Médico de la Mujer Corazón de Jesús, Tarapoto 2019* [tesis de maestría, Universidad Peruana Unión. Repositorio institucional UPEU. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2262>
41. Rusque, A. M. (2003). *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Caracas: Vadell Hermanos Editores.
42. Salas, R.; Díaz, L. y Pérez, G. (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. Revista Cubana de Educación Médica Superior, Vol. 6 N° 4. Ciudad de la Habana, oct. dic. 2012 <https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38882>
43. Salazar, J.; Guerrero, J.; Machado, Y. y Cañedo, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. ACIMED, 20(4), 67-75. <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>
44. Salvador, M. (2008). *Nuevas tendencias en gestión de recursos humanos en las administraciones públicas: ¿están cambiando las reglas del juego?* Revista internacional de organizaciones (RIO) N°01 diciembre 2008, 109 127. <http://www.revista-rio.org>.
45. Sánchez, J.; Tejero, B.; Yurrebasso, A. y Lanero, A. (2006). *Cultura organizacional, desentrañando vericuetos*. Asociación de antropólogos iberoamericanos en red, Calle Feliz Boix 9, Madrid, España, 28026. <https://www.redalyc.org/pdf/623/62310304.pdf>
46. Schneider, B. (1990). *The Climate for Service: An Application of the Climate Construct*. En B. Schneider (Ed.). *Organizational Climate and Culture* (pp. 383-412). San Francisco: Jossey-Bass.
47. Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología ocupacional*. Medellín: Cincel. Recuperado de <http://www.cincel.com.co/portafolio-servicios/2013-04-10-20-06-58.html>
48. Vásquez, M. P.; Tello, J.; Huamán, C. A. y Ríos, J. E. (2020). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los especialistas de educación de la Dirección Regional de educación de Ucayali*, repositorio de revistas de la

universidad privada de Pucallpa, 4(3), 10.
<https://doi.org/10.37292/riccva.v4i3.156>

49. Williams, M., Grinnell, R. M. y Unrau, Y. A. (2005). *Case levels design*. En R. M. Grinnell & Y. A. Unrau (Eds.), *Social work: Research and evaluation. Quantitative and qualitative approaches* (7.a ed., pp. 171-184). New York: Oxford University Press.
50. Winter, Richar. y Brent., J. (2006). *State of the psychological contract: manager and employee perspectives within an Australian credit union*. *Employee Relations* 28 (5): 421-434.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA Y DE OPERACIONALIZACIÓN							
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Población y Muestra
¿Relación del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de salud Julcán y sus micro redes?	<p>General: Determinar de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral, en los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes.</p> <p>Específicos: Determinar de qué manera el compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud Julcán y micro redes.</p> <p>Determinar de qué manera el compromiso normativo se relaciona con el desempeño</p>	<p>General: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes.</p> <p>Específicas: Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de salud Julcán y micro redes.</p>	Compromiso organizacional	Afectivo	Identificación con el trabajo Significación y Pertenencia Lazos emocionales	<p>Diseño: No experimental Transversal - correlacional</p> <p>Técnica: Observación Entrevista Encuesta</p>	La red de salud Julcán y micro redes, tiene un total de 184 colaboradores. Muestra: Los colaboradores de la red de salud Julcan, mayores de 18 años, colaboradores de ambos sexos, colaboradores con más de 04 meses en la
				Continuidad	Necesidad económica Beneficios Opciones laborales Responsabilidad		
				Normativo	Deber Ética Moral		

	<p>laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes.</p> <p>Determinar de qué manera el compromiso de continuación y se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes.</p>	<p>Existe la relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes.</p> <p>Existe relación significativa entre el compromiso de continuación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes.</p>	<p>Desempeño laboral.</p>	<p>Desempeño de la tarea</p>	<p>Planificación Orientación a resultados</p>		<p>institución. Siendo la muestra de tipo no probabilístico 95 colaboradores.</p>
				<p>Desempeño contextual</p>	<p>Iniciativa y mejora continua. Participación activa</p>		
				<p>Comportamiento laboral contra productivo.</p>	<p>Creación de caos Comunicación negativa</p>		

ANEXO 02

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO DE COMPROMISO LABORAL

1.- Datos generales:

Título original: Escala de Compromiso organizacional

Autores: Meyer y Allen

Año de publicación: 1991

2.- Administración:

Edades de aplicación: Trabajadores ambos sexos con edades de 18 a 70 años.

Tiempo de aplicación: Tiempo de promedio entre 15 y 20 minutos.

Aspecto que evalúa:

Evalúa de forma directa las tres dimensiones del compromiso organizacional: Compromiso normativo, compromiso afectivo y de normatividad, de los colaboradores de la Red de Salud Julcán.

3.- Validez y confiabilidad del instrumento:

Validez:

Para la presente investigación, se realizaron cálculos de validez para la población local, mediante prueba piloto aplicada a 20 colaboradores.

Confiabilidad:

Una vez recolectada aplicada la prueba piloto, se vaciaron los datos, a fin de hallar la confiabilidad, la cual se halló a través de la aplicación del Alfa de Cronbach.

4.- Descripción del instrumento:

El cuestionario consta de 18 ítems, correspondiente a las tres dimensiones del compromiso organizacional.

- ✓ Compromiso afectivo : Ítems 1,2,3,4,5,6
- ✓ Compromiso de continuidad : Ítems 7,8,9,10,11,12
- ✓ Compromiso normativo : Ítems 13,14,15,16,17,18

Descripción:

El cuestionario consta de 18 ítems sobre Compromiso organizacional, estructurado bajo la escala de tipo Likert, con cinco categorías: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

- ✓ Compromiso afectivo : 06 Ítems
- ✓ Compromiso de continuidad : 06 Ítems
- ✓ Compromiso normativo : 06 Ítems

Baremos del cuestionario de percepción del compromiso organizacional:

ESCALA	VARIABLE 1	DIMENSIONES		
	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Bajo	18 - 42	6 - 14	6 - 14	6 - 14
Medio	43 - 66	15 - 22	15 - 22	15 - 22
Alto	67 - 90	23 - 30	23 - 30	23 - 30

CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	Descripción	Totalmen te en desacuer do	En desacuer do	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmen te de acuerdo
COMPROMISO AFECTIVO						
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi vida profesional en este hospital y/o C.S.					
2	En realidad siento como si los problemas de este hospital y/o C. S. fueran míos.					
3	No tengo fuerte sentido de pertenencia con este hospital y/o C. S.					
4	No me siento emocionalmente ligado al hospital y/o C. S.					
5	No me siento como parte de la familia en este hospital y/o C. S.					
6	Este hospital y/o C. S. tiene un gran significado personal para mí.					
COMPROMISO DE CONTINUIDAD						
7	Por ahora, permanecer en este hospital y/o C. S. refleja tanto necesidad como deseo.					
8	Sería muy difícil para mí dejar mi hospital y/o C. S. ahora, incluso si deseara hacerlo.					
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar el hospital y/o C.S. en la que trabajo ahora.					
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar el hospital y/o C.S.					
11	Si no hubiera invertido tanto de mí en este hospital y/o C. S., yo podría considerar trabajar en otro lugar.					
12	Una de las consecuencias negativas de dejar este hospital y/o C.S. sería la escasez de otras alternativas disponibles.					
COMPROMISO NORMATIVO:						
13	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.					
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar el hospital y/o C. S. ahora no sería lo correcto.					
15	Me sentiría culpable si dejo mi hospital y/o C.S. ahora.					
16	El hospital y/o C.S. donde trabajo merece mi lealtad.					
17	No dejaría mi hospital y/o C. S. ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.					
18	Siento que le debo mucho a este hospital y/o C. S.					

FICHA TÉCNICA: CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

1.- Datos generales:

Titulo original: Escala de Desempeño laboral

Autor: Koopmans

Adaptado por: Flores Buendía, Fredy Yuri

Año de publicación: 2014

2.- Administración:

Edades de aplicación: Trabajadores ambos sexos con edades de 18 a 70 años.

Tiempo de aplicación: Tiempo de promedio entre 15 y 20 minutos.

Aspecto que evalúa:

Evalúa de forma directa las tres dimensiones del compromiso organizacional: Compromiso normativo, compromiso afectivo y de normatividad, de los colaboradores de la Red de Salud Julcán.

3.- Validez y confiabilidad del instrumento:

✓ **Validez:**

Para la presente investigación, se realizaron cálculos de validez para la población local, mediante prueba piloto aplicada a 20 colaboradores.

✓ **Confiabilidad:**

Una vez recolectada aplicada la prueba piloto, se vaciaron los datos, a fin de hallar la confiabilidad, la cual se halló a través de la aplicación del Alfa de Cronbach.

4.- Descripción del instrumento:

El cuestionario consta de 18 ítems, correspondiente a las tres dimensiones del desempeño laboral:

- ✓ Desempeño de la tarea : Ítems 1,2,3,4,5,6,7,8
- ✓ Desempeño contextual : Ítems 9,10,11,12,13
- ✓ Desempeño laboral contra productivo : Ítems 14,15,16,17,18

Descripción:

El cuestionario consta de 18 ítems sobre Compromiso organizacional, estructurado bajo la escala de tipo Likert, con cinco categorías: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

- ✓ Compromiso afectivo : 08 Ítems
- ✓ Compromiso de continuidad : 05 Ítems
- ✓ Compromiso normativo : 05 Ítems

Tabla Baremos del Cuestionario de percepción:

ESCALA	VARIABLE 2	DIMENSIONES		
	Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Desempeño contextual	Desempeño laboral contra productivo
Bajo	18 - 42	8 - 18	5 - 11	5 - 11
Medio	43 - 66	19 - 29	12 - 18	12 - 18
Alto	67 - 90	30 - 40	19 - 25	19 - 25

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

N°	DESCRIPCIÓN:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES, USTED:						
DESEMPEÑO DE LA TAREA:						
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y esfuerzos necesarios.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los problemas nuevos.					
3	Cuando pude realice tareas laborales desafiantes.					
4	Asumí más responsabilidades laborales que las que me correspondían.					
5	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
6	En mi trabajo tuve en mente los resultados que debía lograr.					
7	Trabaje para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
8	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
DESEMPEÑO CONTEXTUAL						
9	Planifiqué mi trabajo de manera tal que puedo hacerlo en tiempo y forma.					
10	En mi trabajo puedo separar las cuestiones principales de las secundarias.					
11	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
12	Participo activamente de las reuniones laborales.					
13	Mi planificación laboral fue óptima.					
DESEMPEÑO LABORAL CONTRAPRODUCTIVO						
14	Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo.					
15	Comente aspectos negativos de mi trabajo con mis colegas.					
16	Agrandé los problemas que se presentan en el trabajo.					
17	Me concentre en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
18	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.					

ANEXO 03

RESULTADOS DE PRUEBA PILOTO PARA ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO COMPROMISO ORGANIZACIONAL A TRAVES DE ALFA DE CRONBACH

SUJETOS	ITEMS																		SUMA DE ÍTEMS
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	1	3	5	4	4	3	2	4	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	47
2	2	3	4	3	3	2	2	4	1	4	1	1	3	4	1	4	5	1	48
3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	57
4	1	1	1	1	1	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	41
5	1	1	3	5	5	2	1	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	34
6	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	53
7	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	5	3	1	3	3	3	40
8	3	3	3	4	5	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	4	2	3	47
9	3	5	3	1	1	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	66
10	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	2	4	3	2	65
11	4	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	70
12	5	3	1	1	1	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	69
13	1	1	5	5	5	3	3	1	1	1	5	1	5	3	1	1	3	1	46
14	5	5	3	3	1	5	5	5	5	2	5	3	3	4	5	3	5	5	72
15	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	53
16	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	5	5	71
17	3	3	2	2	2	4	3	4	4	1	3	1	2	4	3	4	4	2	51
18	4	4	1	1	1	5	5	5	5	2	3	2	1	4	4	5	5	5	62
19	3	3	1	1	1	3	3	5	3	4	1	3	1	5	3	2	2	1	45
20	3	3	1	1	1	5	5	5	3	3	1	1	5	5	3	5	5	5	60
VARIANZA	1.63	1.19	1.65	1.94	2.21	1.85	1.84	2.21	2.23	1.96	1.93	1.44	1.85	1.33	2.19	1.65	1.49	2.39	32.96
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS																			125.43

CÁLCULO DE ALFA DE CRONBACH

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

$$\alpha = \frac{18}{18-1} \left[1 - \frac{32.96}{125.43} \right]$$

$$\alpha = 1.059 \left[0.74 \right]$$

$$\alpha = \mathbf{0.781}$$

ANEXO 04

RESULTADOS DE PRUEBA PILOTO PARA ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL TRAVES DE ALFA DE CRONBACH

SUJETOS	ÍTEMS																		SUMA DE ÍTEMS
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	5	2	3	1	60
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	3	1	2	3	70
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	1	1	1	61
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	1	1	72
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	4	51
6	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	1	1	1	1	1	63
7	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	57
8	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	2	3	2	2	72
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	70
10	4	4	5	2	3	4	5	4	2	4	4	2	4	1	3	1	1	1	54
11	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	2	4	1	1	2	65
12	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	1	1	1	1	64
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	74
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	71
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
16	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	77
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	2	1	1	2	70
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	84
19	5	2	5	5	5	5	4	3	2	4	4	4	3	1	1	1	1	1	56
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	74
VARIANZA	0.54	0.80	0.65	0.84	0.64	0.64	0.65	0.69	1.13	0.44	0.59	1.00	0.69	1.40	2.26	2.15	1.11	1.33	17.53
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS																			74.35

CÁLCULO DE ALFA DE CRONBACH:

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

$$\alpha = \frac{18}{18-1} \left[1 - \frac{17.53}{75.35} \right]$$

$$\alpha = 1.059 \left[0.764 \right]$$

$$\alpha = \mathbf{0.81}$$

ANEXO 05

BASE DE DATOS DE RESULTADOS DE VARIABLE INDEPENDIENTE

N°	COMPROMISO ORGANIZACIONAL																									
	Compromiso afectivo								Compromiso de continuidad								Compromiso normativo								TOTALES	
	1	2	3	4	5	6	Ptje	Nivel	7	8	9	10	11	12	Ptje	Nivel	13	14	15	16	17	18	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	1	3	5	4	4	3	20	Medio	2	5	4	4	4	3	22	Medio	3	5	2	5	4	4	23	Alto	65	Medio
2	2	3	4	3	3	2	17	Medio	4	4	3	2	3	2	18	Medio	2	4	3	4	4	2	19	Medio	54	Medio
3	2	2	3	3	2	3	15	Medio	4	4	1	1	3	1	14	Bajo	3	3	1	4	2	3	16	Medio	45	Medio
4	1	1	1	1	1	2	7	Bajo	1	1	2	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	4	1	9	Bajo	23	Bajo
5	1	1	3	5	5	2	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	1	4	3	4	4	3	19	Medio	54	Medio
6	2	3	2	3	3	3	16	Medio	4	1	4	2	1	4	16	Medio	3	4	1	4	5	1	18	Medio	50	Medio
7	1	2	2	1	1	1	8	Bajo	4	1	1	2	1	1	10	Bajo	2	2	2	2	2	1	11	Bajo	29	Bajo
8	3	3	3	4	5	1	19	Medio	4	4	5	4	2	2	21	Medio	4	2	4	4	4	4	22	Medio	62	Medio
9	3	5	3	1	1	5	18	Medio	3	3	3	4	3	3	19	Medio	4	4	4	2	2	4	20	Medio	57	Medio
10	2	3	4	4	4	4	21	Medio	4	5	4	4	3	4	24	Alto	2	5	4	5	5	4	25	Alto	70	Alto
11	4	3	1	1	1	5	15	Medio	3	3	3	1	3	1	14	Bajo	3	3	1	3	3	3	16	Medio	45	Medio
12	5	3	1	1	1	5	16	Medio	2	4	3	2	3	3	17	Medio	5	3	1	3	3	3	18	Medio	51	Medio
13	1	1	5	5	5	3	20	Medio	3	4	4	2	5	4	22	Medio	1	4	4	5	5	5	24	Alto	66	Medio
14	5	5	3	3	1	5	22	Medio	5	5	4	4	3	4	25	Alto	5	4	4	5	3	5	26	Alto	73	Alto
15	3	3	3	2	2	3	16	Medio	4	5	2	2	2	2	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	51	Medio
16	4	4	2	2	2	5	19	Medio	4	4	4	3	3	3	21	Medio	4	4	4	4	4	2	22	Medio	62	Medio
17	3	3	2	2	2	4	16	Medio	1	3	4	3	3	3	17	Medio	1	1	1	5	5	5	18	Medio	51	Medio

18	4	4	1	1	1	5	16	Medio	3	1	1	4	4	4	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	51	Medio
19	3	3	1	1	1	3	12	Bajo	4	1	1	1	1	4	12	Bajo	3	1	1	1	3	4	13	Bajo	37	Bajo
20	3	3	1	1	1	5	14	Bajo	3	2	2	2	3	2	14	Bajo	1	1	5	5	1	1	14	Bajo	42	Bajo
21	3	3	3	3	3	3	18	Medio	4	4	3	2	4	2	19	Medio	4	4	4	2	2	4	20	Medio	57	Medio
22	4	4	2	2	2	5	19	Medio	3	5	3	1	5	4	21	Medio	1	4	4	5	4	4	22	Medio	62	Medio
23	4	4	2	2	2	4	18	Medio	3	3	3	3	3	4	19	Medio	2	4	4	2	4	4	20	Medio	57	Medio
24	4	4	4	4	4	4	24	Alto	5	5	5	5	3	5	28	Alto	3	5	5	5	5	5	28	Alto	80	Alto
25	5	4	3	2	2	5	21	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto	1	5	5	5	5	5	26	Alto	71	Alto
26	3	1	1	1	1	3	10	Bajo	3	1	1	1	5	1	12	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	34	Bajo
27	5	5	1	1	1	5	18	Medio	4	3	3	3	3	3	19	Medio	2	4	4	4	4	2	20	Medio	57	Medio
28	5	4	2	2	2	4	19	Medio	1	4	4	4	4	4	21	Medio	3	4	3	4	4	4	22	Medio	62	Medio
29	4	4	2	2	2	4	18	Medio	3	3	2	3	4	4	19	Medio	4	4	4	1	3	4	20	Medio	57	Medio
30	5	5	1	1	1	5	18	Medio	3	3	3	1	5	5	20	Medio	4	4	1	4	4	4	21	Medio	59	Medio
31	2	3	3	3	2	4	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	4	3	3	3	19	Medio	54	Medio
32	5	5	1	1	1	5	18	Medio	3	4	4	2	3	4	20	Medio	3	4	3	3	4	4	21	Medio	59	Medio
33	2	3	3	3	2	4	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	4	4	4	1	4	2	19	Medio	54	Medio
34	3	4	1	1	1	5	15	Medio	3	2	2	3	2	2	14	Bajo	3	3	1	3	3	3	16	Medio	45	Medio
35	4	4	3	2	4	5	22	Medio	5	5	5	5	3	3	26	Alto	4	4	5	3	5	5	26	Alto	74	Alto
36	1	5	1	1	2	5	15	Medio	1	3	1	3	5	1	14	Bajo	2	2	3	3	4	2	16	Medio	45	Medio
37	4	5	3	1	1	5	19	Medio	3	4	4	2	4	4	21	Medio	4	3	3	2	5	5	22	Medio	62	Medio
38	4	4	2	2	1	4	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	5	3	2	2	3	4	19	Medio	54	Medio
39	5	5	3	3	1	5	22	Medio	5	5	5	4	4	4	27	Alto	2	5	5	5	5	5	27	Alto	76	Alto
40	4	4	5	4	5	4	26	Alto	5	5	5	5	5	4	29	Alto	5	5	5	5	4	5	29	Alto	84	Alto
41	4	4	3	1	1	4	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	4	2	3	3	4	3	19	Medio	54	Medio

42	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
43	1	3	3	3	3	4	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	4	3	3	3	3	19	Medio	54	Medio
44	2	3	3	3	3	3	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	4	5	2	4	3	2	20	Medio	55	Medio
45	3	3	3	3	3	3	18	Medio	4	1	4	4	3	4	20	Medio	2	3	4	4	4	4	21	Medio	59	Medio
46	2	4	2	2	2	5	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	2	2	4	4	4	4	20	Medio	55	Medio
47	2	2	2	3	2	4	15	Medio	3	4	1	2	4	1	15	Medio	3	3	3	1	3	3	16	Medio	46	Medio
48	5	1	3	1	1	5	16	Medio	3	1	1	4	4	4	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	51	Medio
49	4	1	2	1	1	5	14	Bajo	3	2	2	2	3	2	14	Bajo	2	2	2	3	3	2	14	Bajo	42	Bajo
50	5	5	1	1	1	5	18	Medio	3	5	1	5	5	1	20	Medio	4	2	5	2	4	4	21	Medio	59	Medio
51	1	3	5	4	4	3	20	Medio	3	3	4	4	4	4	22	Medio	5	5	1	5	3	5	24	Alto	66	Medio
52	2	3	4	3	3	2	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	5	4	3	2	3	3	20	Medio	55	Medio
53	2	2	3	3	2	3	15	Medio	3	4	4	1	3	1	16	Medio	3	3	3	2	4	2	17	Medio	48	Medio
54	1	1	1	1	1	2	7	Bajo	1	1	1	3	1	1	8	Bajo	5	1	1	1	1	1	10	Bajo	25	Bajo
55	1	1	3	5	5	2	17	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	4	4	3	3	3	3	20	Medio	55	Medio
56	2	3	2	3	3	3	16	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	1	3	3	4	4	3	18	Medio	52	Medio
57	1	2	2	1	1	1	8	Bajo	1	2	1	5	1	1	11	Bajo	2	2	2	1	2	2	11	Bajo	30	Bajo
58	3	3	3	4	5	1	19	Medio	5	5	5	1	5	1	22	Medio	4	4	3	3	4	4	22	Medio	63	Medio
59	3	5	3	1	1	5	18	Medio	5	5	4	1	4	1	20	Medio	2	4	4	3	4	4	21	Medio	59	Medio
60	2	3	4	4	4	4	21	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto	1	5	5	5	5	5	26	Alto	71	Alto
61	4	3	1	1	1	5	15	Medio	4	4	1	2	4	1	16	Medio	3	3	2	2	3	4	17	Medio	48	Medio
62	5	3	1	1	1	5	16	Medio	5	5	3	3	1	1	18	Medio	5	1	1	5	1	5	18	Medio	52	Medio
63	1	1	5	5	5	3	20	Medio	2	5	4	3	5	4	23	Alto	3	4	5	3	5	5	25	Alto	68	Alto
64	5	5	3	3	1	5	22	Medio	5	4	5	4	5	4	27	Alto	5	5	3	5	5	5	28	Alto	77	Alto
65	3	3	3	2	2	3	16	Medio	5	5	3	1	3	1	18	Medio	2	4	4	2	4	2	18	Medio	52	Medio

66	4	4	2	2	2	5	19	Medio	5	5	5	2	3	2	22	Medio	4	4	4	4	4	3	23	Alto	64	Medio
67	3	3	2	2	2	4	16	Medio	5	5	5	1	1	1	18	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	52	Medio
68	4	4	1	1	1	5	16	Medio	5	1	5	5	1	1	18	Medio	3	3	3	4	3	3	19	Medio	53	Medio
69	3	3	1	1	1	3	12	Bajo	2	4	1	4	1	1	13	Bajo	1	3	1	3	3	2	13	Bajo	38	Bajo
70	3	3	1	1	1	5	14	Bajo	3	3	3	1	3	1	14	Bajo	4	2	2	2	2	2	14	Bajo	42	Bajo
71	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	4	4	3	3	3	20	Medio	4	4	3	2	4	4	21	Medio	59	Medio
72	4	4	2	2	2	5	19	Medio	5	5	3	3	2	4	22	Medio	4	5	2	4	4	4	23	Alto	64	Medio
73	4	4	2	2	2	4	18	Medio	3	5	3	3	3	3	20	Medio	2	2	4	4	5	5	22	Medio	60	Medio
74	4	4	4	4	4	4	24	Alto	5	5	5	4	5	4	28	Alto	5	5	5	3	5	5	28	Alto	80	Alto
75	5	4	3	2	2	5	21	Medio	5	5	5	2	5	3	25	Alto	1	5	5	5	5	5	26	Alto	72	Alto
76	3	1	1	1	1	3	10	Bajo	3	3	2	1	1	2	12	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	34	Bajo
77	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	18	Bajo
78	1	2	2	2	2	2	11	Bajo	1	1	1	3	1	5	12	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	35	Bajo
79	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	3	1	3	1	4	1	13	Bajo	5	3	1	1	1	2	13	Bajo	38	Bajo
80	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	18	Bajo
81	2	3	1	3	2	2	13	Bajo	1	2	2	3	3	3	14	Bajo	1	5	3	2	2	1	14	Bajo	41	Bajo
82	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	4	1	1	1	1	1	9	Bajo	21	Bajo
83	2	3	1	3	2	2	13	Bajo	4	2	2	2	2	2	14	Bajo	2	4	2	2	2	2	14	Bajo	41	Bajo
84	3	2	1	1	1	1	9	Bajo	3	1	1	4	1	1	11	Bajo	2	3	1	1	3	2	12	Bajo	32	Bajo
85	2	2	3	2	2	1	12	Bajo	2	4	1	2	2	3	14	Bajo	5	3	1	1	3	1	14	Bajo	40	Bajo
86	1	1	1	1	2	1	7	Bajo	1	4	1	1	1	1	9	Bajo	3	2	1	1	1	3	11	Bajo	27	Bajo
87	2	1	3	1	1	1	9	Bajo	3	1	1	1	3	3	12	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	33	Bajo
88	2	2	2	2	1	2	11	Bajo	1	1	1	4	1	4	12	Bajo	3	2	1	2	3	2	13	Bajo	36	Bajo
89	5	5	3	3	1	5	22	Medio	2	5	5	5	5	5	27	Alto	5	4	5	5	5	4	28	Alto	77	Alto

90	4	4	5	4	5	4	26	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	4	5	5	5	5	5	29	Alto	85	Alto
91	4	4	3	1	1	4	17	Medio	3	2	2	4	4	4	19	Medio	3	4	3	2	4	4	20	Medio	56	Medio
92	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	90	Alto
93	1	3	3	3	3	4	17	Medio	3	3	3	3	4	3	19	Medio	5	3	3	1	3	5	20	Medio	56	Medio
94	2	3	3	3	3	3	17	Medio	3	5	3	4	1	3	19	Medio	5	3	3	2	4	3	20	Medio	56	Medio
95	3	3	3	3	3	3	18	Medio	4	4	4	3	1	4	20	Medio	2	2	4	4	5	5	22	Medio	60	Medio

ANEXO 6

BASE DE DATOS DE RESULTADOS DE VARIABLE DEPENDIENTE

N°	DESEMPEÑO LABORAL																									
	Desempeño de la tarea										Desempeño contextual						Desempeño laboral contra productivo						TOTALES			
	1	2	3	4	5	6	7	8	Ptje	Nivel	9	10	11	12	13	Ptje	Nivel	14	15	16	17	18	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	5	5	5	5	4	4	4	5	37	Alto	5	5	5	5	4	24	Alto	3	1	1	1	1	7	Bajo	68	Alto
2	5	4	5	5	2	5	4	5	35	Alto	4	5	5	5	4	23	Alto	3	2	1	1	1	8	Bajo	66	Medio
3	5	5	5	5	1	5	1	5	32	Alto	5	4	4	4	5	22	Alto	5	1	1	1	1	9	Bajo	63	Medio
4	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	5	5	5	5	21	Alto	42	Bajo
5	5	5	5	4	3	4	4	5	35	Alto	5	5	5	3	5	23	Alto	4	1	1	1	1	8	Bajo	66	Medio
6	3	3	3	3	5	3	3	3	26	Medio	4	3	4	2	3	16	Medio	5	4	1	1	2	13	Medio	55	Medio
7	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	1	3	1	3	1	9	Bajo	4	4	4	4	4	20	Alto	45	Medio
8	4	4	4	4	3	3	3	4	29	Medio	5	5	5	5		20	Alto	2	4	1	1	2	10	Bajo	59	Medio
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	5	4	4	21	Alto	5	1	1	1	1	9	Bajo	62	Medio
10	4	4	5	5	5	5	5	5	38	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	2	1	1	1	1	6	Bajo	69	Alto
11	5	4	4	4	4	4	4	4	33	Alto	3	5	5	5	4	22	Alto	5	1	1	1	1	9	Bajo	64	Medio
12	4	3	4	4	2	3	3	4	27	Medio	3	4	4	3	3	17	Medio	5	1	5	1	1	13	Medio	57	Medio
13	5	5	5	5	2	5	5	5	37	Alto	5	5	5	5	4	24	Alto	3	1	1	1	1	7	Bajo	68	Alto
14	5	5	4	5	4	5	5	5	38	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	2	1	1	1	6	Bajo	69	Alto
15	2	2	4	4	4	4	4	4	28	Medio	2	4	4	4	3	17	Medio	3	3	2	2	3	13	Medio	58	Medio
16	4	3	4	5	4	4	1	4	29	Medio	5	3	4	4	4	20	Alto	5	2	1	1	1	10	Bajo	59	Medio
17	2	4	4	4	4	2	4	4	28	Medio	3	3	3	4	4	17	Medio	1	3	1	3	4	12	Medio	57	Medio

18	2	4	4	4	4	4	2	4	28	Medio	3	3	3	4	4	17	Medio	3	2	3	2	2	12	Medio	57	Medio
19	2	2	4	3	5	1	3	3	23	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	4	3	3	3	3	16	Medio	54	Medio
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	4	3	2	3	15	Medio	54	Medio
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	4	4	2	1	4	15	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	54	Medio
22	4	3	4	4	3	4	3	4	29	Medio	4	4	4	4	4	20	Alto	4	2	1	1	2	10	Bajo	59	Medio
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	5	2	3	1	14	Medio	53	Medio
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	1	1	1	1	5	Bajo	70	Alto
25	5	5	5	5	4	4	5	5	38	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	2	1	1	1	1	6	Bajo	69	Alto
26	2	2	2	2	2	2	4	3	19	Medio	1	3	3	3	3	13	Medio	5	5	5	2	2	19	Alto	51	Medio
27	3	1	5	5	3	1	1	5	24	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	2	5	2	3	1	13	Medio	52	Medio
28	4	4	4	4	3	3	3	4	29	Medio	4	5	4	4	4	21	Alto	4	2	1	1	2	10	Bajo	60	Medio
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	2	2	3	13	Medio	52	Medio
30	4	4	2	2	3	4	2	4	25	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	2	2	13	Medio	53	Medio
31	5	5	5	5	1	5	4	5	35	Alto	4	5	5	5	4	23	Alto	4	1	1	1	1	8	Bajo	66	Medio
32	5	4	4	4	4	4	5	4	34	Alto	5	5	3	5	5	23	Alto	5	1	1	1	1	9	Bajo	66	Medio
33	5	5	5	1	5	5	5	5	36	Alto	5	4	4	5	5	23	Alto	4	1	1	1	1	8	Bajo	67	Alto
34	4	4	5	5	4	4	3	4	33	Alto	5	4	4	4	5	22	Alto	5	1	1	1	1	9	Bajo	64	Medio
35	5	5	5	5	3	5	5	5	38	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	1	2	1	1	6	Bajo	69	Alto
36	4	3	4	5	4	4	5	4	33	Alto	4	4	5	4	5	22	Alto	4	2	1	1	1	9	Bajo	64	Medio
37	4	5	5	5	4	3	5	5	36	Alto	5	4	5	5	5	24	Alto	4	1	1	1	1	8	Bajo	68	Alto
38	4	4	4	4	4	3	4	3	30	Alto	4	5	4	4	4	21	Alto	4	2	2	1	1	10	Bajo	61	Medio
39	5	4	5	5	5	5	5	5	39	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	1	1	1	1	5	Bajo	69	Alto
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	1	1	1	1	5	Bajo	70	Alto
41	4	4	4	4	4	4	2	4	30	Alto	4	4	4	5	4	21	Alto	1	5	1	1	1	9	Bajo	60	Medio

42	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	1	1	1	1	5	Bajo	70	Alto
43	4	4	4	4	4	4	2	4	30	Alto	5	5	5	3	3	21	Alto	3	2	1	1	2	9	Bajo	60	Medio
44	4	4	4	3	1	4	5	5	30	Alto	5	4	5	3	4	21	Alto	1	1	5	1	1	9	Bajo	60	Medio
45	4	5	1	5	5	4	5	5	34	Alto	5	4	4	5	5	23	Alto	4	2	1	1	1	9	Bajo	66	Medio
46	4	4	4	4	4	4	3	4	31	Alto	4	4	4	5	4	21	Alto	2	4	1	1	1	9	Bajo	61	Medio
47	4	3	3	3	3	3	3	3	25	Medio	3	4	3	3	3	16	Medio	1	5	5	1	1	13	Medio	54	Medio
48	3	3	4	4	4	3	4	3	28	Medio	3	3	4	4	4	18	Medio	3	2	3	2	2	12	Medio	58	Medio
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	54	Medio
50	5	5	5	5	1	3	5	5	34	Alto	5	4	5	5	4	23	Alto	3	2	1	1	1	8	Bajo	65	Medio
51	5	5	5	5	4	4	4	5	37	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	2	1	1	1	1	6	Bajo	68	Alto
52	5	4	5	4	1	5	2	5	31	Alto	5	1	5	5	5	21	Alto	5	1	1	1	1	9	Bajo	61	Medio
53	3	3	3	3	3	3	3	5	26	Medio	2	4	4	2	4	16	Medio	4	3	1	2	3	13	Medio	55	Medio
54	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	5	4	4	4	4	21	Alto	42	Bajo
55	4	4	3	4	4	4	4	4	31	Alto	4	4	5	4	4	21	Alto	3	3	1	1	1	9	Bajo	61	Medio
56	3	3	4	4	2	4	4	4	28	Medio	3	2	5	4	4	18	Medio	5	3	1	1	2	12	Medio	58	Medio
57	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	1	1	3	3	3	11	Bajo	4	4	4	4	4	20	Alto	47	Medio
58	5	5	4	4	5	4	4	5	36	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	1	3	1	1	1	7	Bajo	67	Alto
59	4	5	5	4	3	5	4	4	34	Alto	4	4	5	5	5	23	Alto	2	2	1	1	2	8	Bajo	65	Medio
60	5	5	5	5	4	5	4	5	38	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	2	1	1	1	1	6	Bajo	69	Alto
61	4	3	3	4	3	2	3	4	26	Medio	3	4	3	3	3	16	Medio	2	3	1	3	4	13	Medio	55	Medio
62	5	1	5	5	1	5	1	5	28	Medio	3	4	3	4	4	18	Medio	4	4	1	1	1	11	Bajo	57	Medio
63	5	5	5	5	2	5	5	5	37	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	2	1	1	1	6	Bajo	68	Alto
64	5	5	5	4	5	5	5	5	39	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	1	1	1	1	5	Bajo	69	Alto
65	4	4	5	3	4	2	3	4	29	Medio	4	3	4	4	3	18	Medio	4	2	1	2	2	11	Bajo	58	Medio

66	4	4	5	5	5	5	5	4	37	Alto	5	5	5	5	4	24	Alto	1	2	2	1	1	7	Bajo	68	Alto
67	4	4	5	4	2	2	4	4	29	Medio	4	4	4	4	3	19	Alto	4	4	1	1	1	11	Bajo	59	Medio
68	5	5	3	5	5	4	4	4	35	Alto	5	5	4	4	5	23	Alto	1	4	1	1	1	8	Bajo	66	Medio
69	3	3	3	3	2	3	3	3	23	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	4	3	2	3	15	Medio	53	Medio
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	5	5	5	3	4	22	Alto	4	2	1	1	1	9	Bajo	63	Medio
71	5	5	5	4	1	4	5	5	34	Alto	5	3	5	5	5	23	Alto	1	2	1	2	2	8	Bajo	65	Medio
72	5	5	5	4	5	5	3	5	37	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	3	1	1	1	1	7	Bajo	68	Alto
73	5	4	5	4	3	4	4	5	34	Alto	5	5	5	5	3	23	Alto	1	3	1	1	2	8	Bajo	65	Medio
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	1	1	1	1	5	Bajo	70	Alto
75	5	5	5	5	3	5	5	5	38	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	2	1	1	1	6	Bajo	69	Alto
76	2	3	3	2	2	2	3	3	20	Medio	3	1	3	3	3	13	Medio	3	4	4	4	4	19	Alto	52	Medio
77	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	5	5	5	5	5	25	Alto	46	Medio
78	2	4	4	4	2	2	2	2	22	Medio	3	3	3	1	3	13	Medio	4	3	3	2	4	16	Medio	51	Medio
79	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	54	Medio
80	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	5	5	5	5	5	25	Alto	46	Medio
81	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	4	3	3	3	2	15	Medio	54	Medio
82	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	5	5	5	5	21	Alto	42	Bajo
83	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	54	Medio
84	2	3	2	2	2	2	2	2	17	Bajo	3	1	3	3	1	11	Bajo	5	5	5	2	2	19	Alto	47	Medio
85	2	4	2	2	4	4	2	4	24	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	54	Medio
86	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	1	3	3	1	1	9	Bajo	4	4	4	4	4	20	Alto	45	Medio
87	2	2	2	2	2	2	2	4	18	Bajo	1	3	2	3	3	12	Medio	3	4	4	4	4	19	Alto	49	Medio
88	4	3	4	2	2	3	2	3	23	Medio	1	1	5	5	1	13	Medio	5	3	3	3	2	16	Medio	52	Medio
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	1	1	1	1	5	Bajo	70	Alto

90	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	1	1	1	1	5	Bajo	70	Alto
91	4	4	3	4	4	4	4	4	31	Alto	4	4	5	4	4	21	Alto	5	1	1	1	1	9	Bajo	61	Medio
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	1	1	1	1	1	5	Bajo	70	Alto
93	4	4	4	4	2	4	5	4	31	Alto	4	4	5	4	4	21	Alto	1	5	1	1	1	9	Bajo	61	Medio
94	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Alto	4	4	4	5	4	21	Alto	5	1	1	1	1	9	Bajo	62	Medio
95	4	4	5	4	2	4	2	4	29	Medio	4	4	4	4	4	20	Alto	1	3	1	2	3	10	Bajo	59	Medio

ANEXO 7

Tabla 5

Análisis de normalidad de variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,104	95	,013
Desempeño laboral	,108	95	,009

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Red de Salud Julcán, 2020.

Interpretación

En la Tabla 5 se observa que la prueba de Kolmogorov - Smirnov para muestras mayores a 50 ($n > 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para las variables son menores al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica tau-b de Kendall, para determinar la relación entre las variables compromiso organizacional y el desempeño laboral.

ANEXO 9

Tabla 6

Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov del compromiso organizacional, sus dimensiones y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, 2020.

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso afectivo	0.141	95	0.000
Compromiso de continuidad	0.110	95	0.006
Compromiso normativo	0.107	95	0.010
Compromiso organizacional	0.104	95	0.013
Desempeño laboral	0.108	95	0.009

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Red de Salud Julcán, 2020.

Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla 6 se observa que la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 35 ($n > 35$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para las variables son menores al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica tau-b de Kendall, para determinar la relación entre las variables compromiso organizacional y el desempeño laboral.

ANEXO 9

Tabla 7

Compromiso organizacional de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, 2020.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	n	%
Bajo	23	24.2%
Medio	56	58.9%
Alto	16	16.8%
Total	95	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario a trabajadores de la Red de Salud Julcán - 2020

Descripción.

En la presente tabla se muestra que el 59.0% de los colaboradores presentan un nivel medio de compromiso organizacional, un 24.2% presentan un nivel bajo, mientras el 16.8% obtienen nivel alto de compromiso organizacional; encontrándose que el compromiso organizacional de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, es de nivel medio (59.0%).

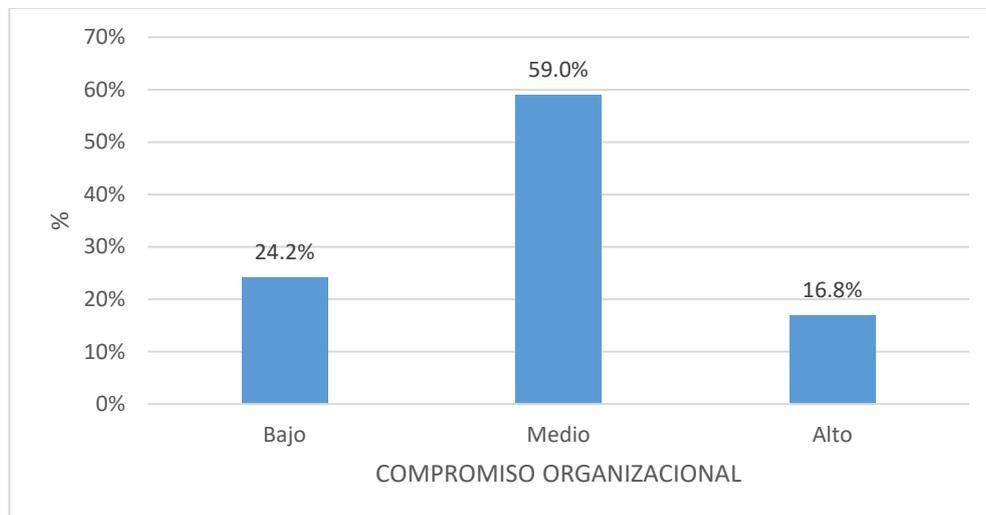


Figura 7. Compromiso organizacional de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, 2020.

Fuente: Tabla 7

ANEXO 10

Tabla 8

Nivel de las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, 2020.

Dimensiones del compromiso organizacional	Compromiso afectivo		Compromiso de continuidad		Compromiso normativo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	23	24.2%	27	28.4%	23	24.2%
Medio	66	69.5%	52	54.7%	51	53.7%
Alto	6	6.3%	16	16.8%	21	22.1%
Total	95	100%	95	100%	95	100%

Fuente: Fuente: Encuesta a trabajadores de la Red de Salud Julcán, 2020.

Descripción.

En la presente tabla, se muestra que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores en promedio de nivel medio con 59.3%, ubicándose mayor cantidad en el compromiso afectivo con 69.5%..

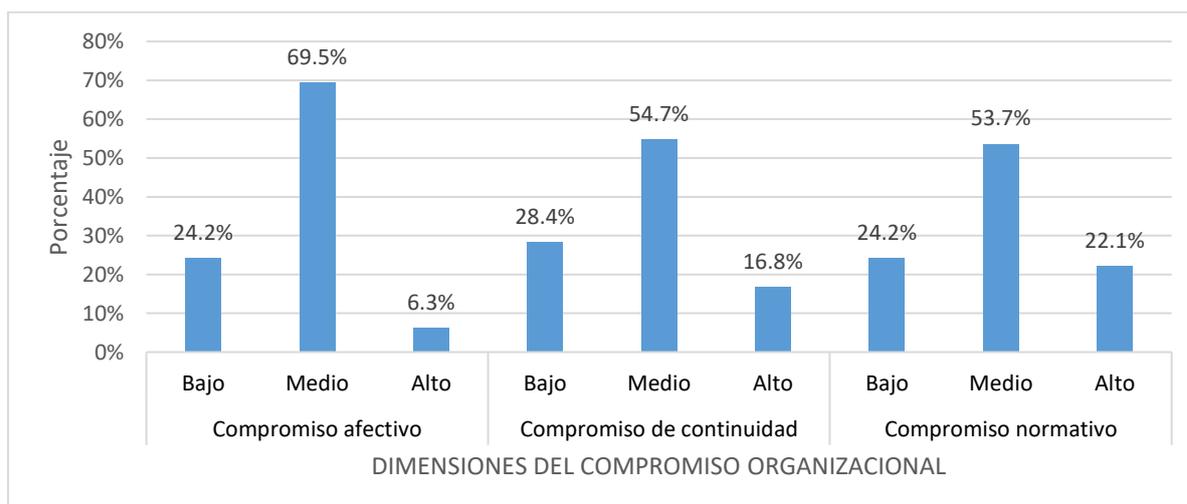


Figura 8. Nivel de las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, 2020.

Fuente: Tabla 8.

ANEXO 11

Tabla 9

Desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, 2020.

DESEMPEÑO LABORAL	n	%
Bajo	3	3.2%
Medio	68	71.6%
Alto	24	25.3%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Red de Salud Julcán, 2020.

Descripción.

En la presente tabla, un 71.6% de los colaboradores que muestra un nivel medio de desempeño laboral, el 25.2% se encuentra en nivel alto, y el 3.2% obtienen nivel bajo de desempeño laboral. Determinándose que el desempeño laboral de los es de nivel medio (71.6%).

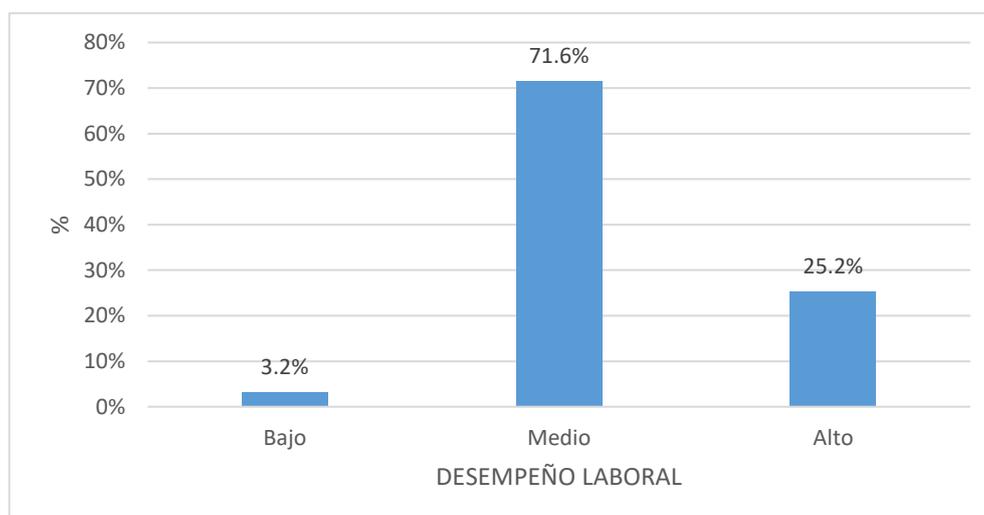


Figura 2. Nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, 2020.

Fuente: Tabla 9

ANEXO 12

Tabla 10

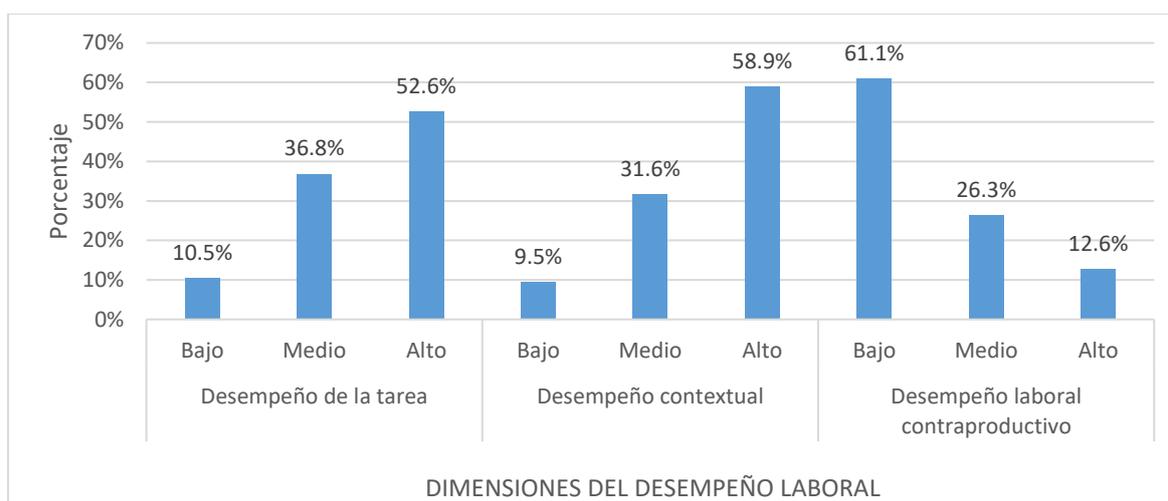
Dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, 2020.

Dimensiones del desempeño laboral	Desempeño de la tarea		Desempeño contextual		Desempeño laboral contra productivo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	10	10.5%	9	9.5%	58	61.1%
Medio	35	36.8%	30	31.6%	25	26.3%
Alto	50	52.6%	56	58.9%	12	12.6%
Total	95	100%	95	100%	95	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la Red de Salud Julcán, 2020.

Descripción.

En la presente tabla, se muestran las dimensiones del desempeño laboral, donde destaca el 52.6% de desempeño de la tarea y el 58.8% de desempeño contextual en nivel alto y un 61.1% desempeño contra productivo en nivel bajo



Fuente: Tabla 10

Figura 4. Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Julcán y sus micro redes, 2020.

ANEXO 13

FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



"Año de la universalización de la salud"

HOSPITAL PROVINCIAL JULCÁN

Quien suscribe, el Jefe de la unidad de Recursos Humanos del Hospital Provincial de Julcán, del Distrito de Julcán, provincia de Julcán, departamento de La Libertad:

AUTORIZA:

Que la señorita:

ROCIO BEATRIZ ABANTO MEREJILDO

Identificada con DNI 46021114, realice las investigaciones necesarias y aplique los instrumentos correspondientes en la institución, como crea conveniente, para la elaboración de su tesis titulada "Compromiso organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de salud Julcán y micro redes en el año 2020"

Se expide el presente a solicitud de la parte interesada para los fines pertinentes.

Julcán, 15 de junio del 2020

UNIDAD EJECUTIVA DE SALUD JULCÁN - UES
.....
Manuel E. León García
JEFE DE PERSONAL