



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“COMPROMISO LABORAL Y SU INCIDENCIA  
EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES  
DE LA UNIDAD DE ECONOMÍA DEL HOSPITAL  
SAN JUAN DE LURIGANCHO, PERIODO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado** en Administración

Autores:

Lisbet Elibranda Caballero Falcon

Raul Andres Estrada Carrion

Asesor:

Mg. José Renatto Manchego Guerra

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A mis padres por haberme apoyado en este momento de mi vida como lo es la educación, les debo mucho mi futuro. A mi profesor por la motivación de seguir adelante este proyecto y apoyarnos constantemente para alcanzar mis anhelos.

Se la dedico también a todas las personas que estuvieron en mi camino en estos ciclos académicos que aportaron un poco de su tiempo para que pueda acoplarme rápidamente a la vida universitaria.

Gracias a todos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios quien nos guía nuestro camino del día a día, nos brinda salud, sabiduría y quien es nuestro soporte para tomar decisiones, hacer nuestros proyectos a pesar de que no es sencillo en el camino, pero con actitud, dedicación y mucho esfuerzo se logran lo que nos proponemos.

Asimismo, agradecemos infinitamente a nuestros Padres quienes son nuestro motor y motivo para salir adelante, son las personas que están desde un inicio de nuestro camino, gracias por su apoyo, confianza y por estar ahí en cada paso que damos durante el desarrollo del trabajo; gracias a todas las personas que nos rodea que de alguna forma nos brinda su apoyo.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>1</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>2</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>47</b>
2.1. Tipo de investigación .....	47
2.2. Población y muestra .....	48
2.2.1. Población .....	48
2.2.1. Muestra .....	49
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	49
2.3.1. Validez.....	49
2.3.2. Confiabilidad .....	50
2.4. Procedimientos .....	52
2.5. Análisis de datos.....	52
2.6. Aspectos éticos .....	53
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>54</b>
3.1. Resultados descriptivos general .....	54
3.2. Resultados descriptivos específicos .....	56
3.3. Prueba de hipótesis.....	65
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>74</b>
4.1. Discusión.....	74

4.2. Conclusiones .....	80
4.3. Recomendaciones.....	83
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>94</b>
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	95
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las Variables .....	97
Anexo 3. Instrumentos de Investigación .....	99
Anexo 4. Fichas de Validación de los Instrumentos .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Validación de los instrumentos: Juicio de expertos.....	50
<b>Tabla 2.</b> Valores del coeficiente Alfa de Cronbach.....	51
<b>Tabla 3.</b> Prueba de confiabilidad de la variable: Compromiso laboral.....	51
<b>Tabla 4.</b> Prueba de confiabilidad de la variable: Desempeño laboral. ....	52
<b>Tabla 5.</b> Distribución de frecuencias del compromiso laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	54
<b>Tabla 6.</b> Distribución de frecuencias del desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	55
<b>Tabla 7.</b> Niveles de la dimensión compromiso afectivo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	56
<b>Tabla 8.</b> Niveles de la dimensión compromiso de continuidad de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	57
<b>Tabla 9.</b> Niveles de la dimensión compromiso normativo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	58
<b>Tabla 10.</b> Niveles de la dimensión del desempeño de tareas de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	59
<b>Tabla 11.</b> Niveles de la dimensión del desempeño contextual de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	60
<b>Tabla 12.</b> Niveles de la dimensión del desempeño adaptativo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	61
<b>Tabla 13.</b> Niveles de la dimensión del desempeño proactivo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	62
<b>Tabla 14.</b> Nivel de comparación porcentual entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho...	63

<b>Tabla 16.</b> Prueba de bondad de ajuste del compromiso laboral en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.....	66
<b>Tabla 17.</b> Pseudo coeficiente de determinación del compromiso laboral en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho...	67
<b>Tabla 18.</b> Medidas de asociación y eficacia predictiva del compromiso laboral en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho...	67
<b>Tabla 19.</b> Prueba de bondad de ajuste del compromiso afectivo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.....	68
<b>Tabla 20.</b> Pseudo coeficiente de determinación del compromiso afectivo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho...	69
<b>Tabla 21.</b> Medidas de asociación y eficacia predictiva del compromiso afectivo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho...	69
<b>Tabla 22.</b> Prueba de bondad de ajuste del compromiso de continuidad en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.....	70
<b>Tabla 23.</b> Pseudo coeficiente de determinación del compromiso de continuidad en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho...	70
<b>Tabla 24.</b> Medidas de asociación y eficacia predictiva del compromiso de continuidad en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.....	71
<b>Tabla 25.</b> Prueba de bondad de ajuste del compromiso normativo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.....	72
<b>Tabla 26.</b> Pseudo coeficiente de determinación del compromiso normativo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho...	72
<b>Tabla 27.</b> Medidas de asociación y eficacia predictiva del compromiso normativo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho...	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Modelo de compromiso laboral de tres componentes.....	21
<b>Figura 2.</b> Modelo multidimensional del desempeño individual. ....	34
<b>Figura 2.</b> Niveles del compromiso laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.....	54
<b>Figura 3.</b> Niveles del desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.....	55
<b>Figura 4.</b> Niveles de la dimensión compromiso afectivo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	56
<b>Figura 5.</b> Niveles de la dimensión compromiso de continuidad de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	57
<b>Figura 6.</b> Niveles de la dimensión compromiso normativo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	58
<b>Figura 7.</b> Niveles de la dimensión del desempeño de tareas de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	59
<b>Figura 8.</b> Niveles de la dimensión del desempeño contextual de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	60
<b>Figura 9.</b> Niveles de la dimensión del desempeño adaptativo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	61
<b>Figura 10.</b> Niveles de la dimensión del desempeño proactivo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho. ....	62
<b>Figura 11.</b> Nivel de comparación porcentual entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho...	63



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia del compromiso laboral en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

Para lo cual empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental-transversal y de alcance explicativo, a una muestra de 58 profesionales, que actualmente se encuentran laborando en la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Los resultados permitieron establecer que el compromiso laboral que se practica en la Unidad de Economía bajo la percepción de los profesionales fue fuerte con 41.4% mientras que el desempeño laboral que se practica en el centro de salud fue alto con 46.6%. Los resultados comparativos entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en el centro de salud se tuvieron que el 41.4% de los encuestados perciben que el nivel fue fuerte en cuanto al compromiso organizacional por lo que el nivel fue alto en el desempeño laboral. Finalmente, se comprobó a través del coeficiente de determinación  $R^2$  con valor más alto es el que corresponde a Nagelkerke (0.767), estimando en 76.7% la incidencia que genera el compromiso laboral en el desempeño laboral.

En conclusión el compromiso laboral incide en el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho en el periodo 2020.

**Palabras clave:** Compromiso laboral, desempeño laboral, profesional hospitalario, gestión de talento humano.

## ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the incidence of work commitment in the performance of the professionals of the Economics Unit of the Hospital San Juan de Lurigancho, period 2020.

For which he used a methodology of quantitative approach, of an applied type, of non-experimental-transversal design and of explanatory scope, to a sample of 58 professionals, who are currently working in the Economics Unit of the San Juan de Lurigancho Hospital.

The results allowed to establish that the work commitment practiced in the Economics Unit under the perception of the professionals was strong with 41.4% while the work performance practiced in the health center was high with 46.6%. The comparative results between work commitment and work performance in the health center had that 41.4% of those surveyed perceive that the level was strong in terms of organizational commitment, so the level was high in work performance. Finally, it was verified through the determination coefficient  $R^2$  with the highest value that corresponds to Nagelkerke (0.767), estimating in 76.7% the incidence generated by work commitment in work performance.

In conclusion, the work commitment affects the work performance of the professionals of the Economics Unit of the Hospital San Juan de Lurigancho in the 2020 period.

**Keywords:** Work commitment, work performance, hospital professional, human talent management.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Se puede inferir que casi la totalidad de las organizaciones buscan que su personal cuente con ambientes cómodos y que estén a gusto con las funciones que desarrollen para que logren con eficiencia su mejor productividad, dentro de un ambiente adecuado y apropiado, sin embargo, muchas de las organizaciones no lo consiguen debido a la convergencia de diferentes factores o elementos que impactan en el comportamiento y desempeño laboral.

En el área internacional, una investigación hecha por la Asociación Gallup (2013), indicó que los empleados de distintas organizaciones pertenecientes a 142 países mostraron niveles muy bajo con respecto al compromiso que tienen con la organización, además se señaló que solo el 13% de la población en condición activa económicamente, está orientada a trabajar en cargos que se vinculan con su carrera profesional. Del mismo modo ocurre en ciertos países de América Latina, en los que se llega a manifestar distintos porcentajes en cuanto al compromiso con la organización, a quienes asisten Brasil con una cifra de 27%, mientras que Chile expresa 23%, Bolivia se ubica en la lista con 22%, Honduras con una cifra de 19%, mientras que Perú y Argentina tienen el mismo nivel de 16% y México apenas alcanza el 12%.

En concordancia, Chiang *et al.* (2010), afirman que en distintos estudios se comprobó que las organizaciones que alcanzan mayor éxito en el mercado, se deben a distintos factores, entre ellos, el compromiso, el desempeño y la contribución superior que muestran quienes laboran en las organizaciones estudiadas. En estas, los empleados tienen participación en las distintas decisiones laborales, así como en las reuniones que se realizan en las que hay un entorno agradable, que tiende al confort y a la sociabilidad.

Por otra parte, tanto los directores de la organización, como los empleados, comprenden que la mejor forma que existe para alcanzar el perfeccionamiento, así como el adelanto y surgimiento del empleado y de la organización, es mediante el aumento de dos factores: La productividad y el rendimiento, de esta manera se pide que los empleados puedan concentrarse en el área de trabajo (Gibson *et al.*, 2011).

Según Gutiérrez *et al.* (2012), el compromiso laboral se estudió por primera vez en el año 1960. Esto se debe a que en esta década aumentaron las investigaciones para posteriormente desarrollar un conjunto de ejemplos que permitieron contribuir en comprender y explicar detalladamente la definición de esto y la relevancia que tiene la psicología ocupacional. Asimismo, se establece que el compromiso laboral destaca por su importancia en el vínculo y en la fuerza que se conecta con la cooperación, así como la ayuda que ofrece el empleado a la organización (Mowday *et al.*, 1979, Citado en Al-Jabri y Ghazzawi, 2019).

Los autores Meyer y Allen (1991), resaltaron que entre las tres propiedades del trabajo se encuentra el compromiso laboral, al igual que ocurre con la participación y la satisfacción. De esta manera, también se habla del estado emocional que tiene el empleado y que llega a variar de forma constante cada día, esto se debe a que los empleados son seres humanos y en esta condición tienen una serie de problemas que pueden manifestarse en su forma de desempeñarse en las labores de trabajo.

El desempeño laboral del trabajador se verá reflejado en distintos factores y se relacionan con elementos como el estímulo o la motivación que este tenga, bien sea con la disminución de la producción, la falta de la conocida cultura organizacional, así como que se presente una insatisfacción con las labores de trabajo o una incomodidad en el ambiente de trabajo, incremento de las quejas y de los reclamos, falta de puntualidad y

de reconocimientos, así como ausencia en las promociones y ascensos que podrían motivar a los empleados.

Mientras que, en el aspecto nacional, un estudio que se realizó en Centrum (2015), señaló que el 8.5% de la población no utiliza los centros de salud pública debido a las restricciones que hay en cuanto a los accesos, así como la aglomeración de personas y la reducida capacidad, al mismo tiempo también esto obedece a una evidente obsolescencia en las instalaciones. Por ejemplo, un 23.9% de las personas reveló no atenderse en centros hospitalarios públicos ya que hay demoras al momento de atención.

El 85% de las personas que fueron encuestadas en este estudio, señalaron que los problemas se centran en el tiempo que un paciente debe esperar en los hospitales públicos para recibir atención, además, señalaron que programar una cita puede tomar un tiempo promedio de 3 meses para que puedan volver a ser atendidos, finalizando con una falla en el entorno laboral.

La situación que se vive en los hospitales públicos responde a la relación de innumerables variables, entre ellas puede destacarse la falta de autoridades que sean consideradas competentes, una deficiencia en la distribución que se tiene de los presupuestos y otros factores. Sin embargo, se refleja a un específico tipo de empleados que tienen insatisfacción y que laboran en estos centros, asimismo hay empleados poco comprometidos con estas instituciones, por tal razón, es frecuente escuchar las exigencias de quienes ahí laboran, así como observar las manifestaciones de los empleados en distintos medios de comunicación.

Con relación al ámbito local, específicamente en la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, se ha evidenciado poca participación del personal en el aporte de alternativas creativas para mejorar su desempeño laboral y contribuir al logro de las metas institucionales, lo cual refleja una carencia de identidad y

compromiso hacia con la organización, viéndose este reflejado en su rendimiento

laboral, el cual se ajusta solo a las actividades encomendadas sin contribuir en tareas adicionales fuera de lo asignado, situación que también se atañe al recargo de trabajo por la baja de personal capacitado que pueda realizar las actividades que se desempeñan a diario en la gestión de las demandas financieras de quienes se desenvuelven en las especialidades de salud que el centro ofrece. De la misma forma, la infraestructura que tiene este centro no es la más apropiada para que quienes allí laboran desarrollen de forma eficiente las actividades diarias, reflejándose en la falta de muebles de atención y el estado de los que ya se tienen, así como los suministros que se hacen insuficientes, y se evidencian diversos conflictos entre los empleados.

Por lo tanto, en base a lo expuesto, la investigación busca solucionar el problema: ¿Cómo incide el compromiso laboral en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020?

### **Antecedentes internacionales**

Vizcaíno (2020) fue considerado en los antecedentes internacionales de la investigación. En este estudio, se planteó como objetivo realizar un análisis interno que permitiera determinar los niveles de satisfacción laboral y el nivel que tienen los empleados en el compromiso, esto, en una institución gubernamental. Con relación a los resultados que se obtuvieron, se reflejó que el grado de satisfacción no está relacionado con el periodo en el que laboró el empleado en la institución, aunque, cabe destacar que el compromiso laboral sí está vinculado con el lapso. Según el género de los varones, a diferencia de las mujeres, demostraron sentir más satisfacción y mayor compromiso, predominando el compromiso afectivo, mientras que la satisfacción laboral está vinculada de forma estrecha con el compromiso hacia la organización, esto quiere decir que, a mayor satisfacción laboral, habrá un compromiso mayor.

Por otra parte, Torres (2019) estableció como objetivo general, brindar una orientación a la empresa en cuanto a la relevancia que tiene ofrecer un clima organizacional que permita fortalecer el desempeño de las labores y el compromiso que muestran los colaboradores. Concluyendo en esta investigación que las capacitaciones se consideran como una inversión de carácter productivo que, al formar a los trabajadores, estos pueden beneficiarse de ella y transformarse en cambios efectivos en la realización de las actividades laborales, trabajar en equipo, comunicarse correctamente, toma de decisiones, la relación con los clientes. Esto puede brindar ventajas y mejoras que permiten ofrecer una calidad en el servicio mientras se conserva un clima laboral óptimo que permite que la misión sea realizable además del propósito de la institución.

Con relación a la variable de desempeño laboral, se tomó en consideración la investigación de Jaramillo y Rodríguez (2020), quienes plantearon como objetivo realizar un análisis del clima organizacional y la forma en que este influye en el desempeño de los trabajadores. Se trató de un trabajo de investigación no experimental, descriptivo-explicativo. La muestra que se escogió para este estudio fue de 150 empleados, obteniendo como conclusión que tanto el clima organizacional como el desempeño en las labores, corresponden a distintos procedimientos de la administración de los recursos humanos, en estos, las organizaciones se inclinan por procurar crear un espacio de armonía que los trabajadores puedan cohabitar de la mejor manera y que esto, en su momento se refleje en el desempeño dentro de la organización.

Romero (2019), realizó una investigación la cual tuvo como objetivo principal analizar las interrelaciones en las redes de atención y el desempeño laboral de los empleados. Se trató de una investigación no experimental, transversal, con una muestra de 59 trabajadores. La conclusión de este trabajo de investigación fue que la atención

general sí se vincula con el desempeño laboral, esto responde a que un menor lapso en la atención, conlleva a un mejor desempeño de las labores. Por otra parte, se encontró que los empleados con tiempos de reacción más rápidos alcanzaron mejores calificaciones en lo que se refiere al desempeño laboral.

Prosiguiendo con el desempeño laboral, se usó la investigación de Moranch (2019), que tuvo como fin determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. La investigación fue descriptiva-correlacional, además de cuantitativa, con una muestra compuesta de 51 trabajadores. La conclusión a la que se llegó en este trabajo fue que efectivamente sí existe una influencia favorable del clima de la organización en la ejecución y desempeño de actividades de los trabajadores. Por otra parte, con el fin de que los empleados conserven un desempeño adecuado, estos necesitan conservar una buena interrelación con sus superiores, pero también con sus compañeros de trabajo, agregando la importancia que tiene la inclusión de herramientas que exploten las habilidades, capacidades y competencias de los empleados por parte de la organización, esto permitirá que puedan responder de manera positiva al entorno.

### **Antecedentes nacionales**

En lo que corresponde a los antecedentes nacionales, con relación a la variable de compromiso laboral, utilizamos la investigación de Díaz (2019), en la cual se estableció como objetivo determinar la relación que tiene la gestión del talento humano con el compromiso hacia la organización en las distintas direcciones regionales. Con la información recaudada en este estudio, se presentó un Rho de Spearman igual a 0.331 con p-valor de 0.010, esto permitió que se pudiese comprobar que hay una relación débil entre ambas variables mencionadas. Llegando a la conclusión de que mejorar la gestión del talento humano en dichas direcciones, puede permitir que se mejore el compromiso laboral de los empleados.



En función a la variable de compromiso laboral también tenemos la investigación de Solís (2020), con el objetivo de determinar el vínculo entre el compromiso laboral y la gestión administrativa de un centro de estudios superiores. La conclusión de esta investigación estableció que el compromiso laboral está relacionado de forma positiva y estrecha con la gestión administrativa bajo la percepción que tienen los empleados sobre la casa de estudios.

El objetivo de la investigación de Murayari (2019) consistió en determinar cómo el compromiso laboral está relacionado con la cultura organizacional que tienen los empleados. En función a lo que se encontró en el estudio, se pudo concluir que la correlación entre estas variables es de 0.563, esto permitió que se llegara a la conclusión de que mientras mejor sea la cultura organizacional en dicha institución, mejor va a ser el compromiso que tengan los empleados con sus funciones y con su cargo laboral.

Acerca del desempeño laboral en las investigaciones previas del Perú, se tomó en cuenta el estudio de Rodríguez (2019), quien sostuvo como objetivo general determinar cómo los regímenes laborales pueden influir en el desempeño de los trabajadores. Se trató de un estudio descriptivo-correlacional, cuantitativo, de campo, transversal, no experimental e hipotético-deductivo. La muestra que se seleccionó fue de 127 individuos. Llegándose a concluir que no hay un vínculo estrecho entre ambas variables, así como se destacó la importancia de que se pueda capacitar de forma correcta al personal y que este representa un instrumento fundamental para el crecimiento de la institución y ocasión para el talento humano ya que al aumentar su competencia y destrezas, por tanto puede hacerlo con su desempeño laboral.

Además, se consideró el trabajo de investigación de Ruiz (2019), el cual planteó como objetivo determinar la relación de los regímenes laborales con el desempeño laboral. En tal sentido, fue una investigación no experimental, transversal, básica,

hipotético-deductivo, correlacional, con una muestra compuesta de 216 trabajadores. La conclusión a la que se llegó destacó que los regímenes laborales se relacionan de forma significativa con el desempeño laboral, del mismo modo que los regímenes laborales de la carrera administrativa, así como de la Ley de Reforma Magisterial y de la contratación administrativa, los cuales están vinculados con el desempeño laboral de una forma sustancial y relevante.

En la investigación de Valderrama (2019), se planteó como objetivo general determinar de qué forma el clima organizacional puede llegar a influir en el desempeño laboral. Esta se trató de un trabajo de investigación hipotético-deductivo, no experimental. La muestra seleccionada fue de 70 personas. La conclusión a la que se llegó destacó que el clima organizacional sí puede influir de forma positiva y baja en el desempeño laboral, los empleados de la muestra reflejaron que el nivel de desempeño fue considerado como regular, mientras que se puntualizó a la responsabilidad como regular, al igual que el trabajo en equipo, mientras que por su parte, las habilidades y los conocimientos sí se evaluaron considerándose como buenos.

Por otra parte, Melendrez (2019) estableció como objetivo en su estudio, determinar cómo la selección de personal se vincula de forma significativa con el desempeño laboral dentro de la institución. El estudio se hizo utilizando un enfoque cuantitativo, además de tener un diseño de investigación no experimental de corte transversal. La población censal de conformó de 54 servidores públicos profesionales pertenecientes al régimen 1057. La conclusión de la investigación indicó que la variable de selección del personal está relacionada con el desempeño laboral de forma directa e importante para la institución.

## Marco teórico

### Variable Independiente: Compromiso laboral

El compromiso laboral es definido por Mowday, Steers y Porter (1979, citado en Al-Jabri y Ghazzawi, 2019) como “la fuerza relativa de la identificación y participación de un individuo con una organización en particular” (p.226). Por su parte, los autores Porter, Steers, Mowday y Boulian (1974) afirmaron que el compromiso laboral describe el estado de compromiso del empleado con la organización, así como la identificación del empleado con los valores y objetivos de la organización. La mayor parte de la investigación que examina el compromiso laboral se ha dirigido a través de la teoría de la identidad social (citado en Al-Jabri y Ghazzawi, 2019).

En este sentido el rol de los gerentes y del departamento de recursos humanos de la organización en el siglo XXI se ha vuelto cada vez más complejo cuando se trata de motivar y retener a las personas (Idris, 2014). Por otra parte, la globalización de la fuerza laboral a través de los avances en la tecnología informática y las telecomunicaciones ha creado más desafíos para los gerentes, ya que su papel para atraer talentos y garantizar un entorno en el que esos empleados puedan contribuir como activos a largo plazo en la organización se está convirtiendo cada vez más difícil (Singh y Gupta, 2015).

En esta perspectiva el concepto de compromiso laboral, cuando se utiliza como predictores de la retención de empleados, se ha convertido en el foco de los gerentes en general y de los departamentos de recursos humanos en muchas organizaciones (Idris, 2014). Por ejemplo, una responsabilidad clave de los gerentes de recursos humanos (RR.HH.) es comprender los factores que crean el compromiso de los empleados y luego usar ese conocimiento para aprovechar la retención y la productividad de los empleados (Steel *et al.*, 2002).

De esta manera, el compromiso laboral es el estado de compromiso de los empleados para ayudar en el logro de los objetivos de la organización e involucra los niveles de identificación, participación y lealtad de los empleados (Caught *et al.*, 2000). Es una respuesta emocional que puede medirse a través de los comportamientos, creencias y actitudes de las personas y puede variar desde muy baja a muy alta.

Faloye (2014) sugirió que cuando las organizaciones pueden contratar, capacitar y luego retener a personas capacitadas, se mantiene la estabilidad general de la organización, tanto en términos de productividad como de viabilidad financiera. El compromiso laboral también ha sido investigado como un predictor de la efectividad de los empleados en el cumplimiento de la misión y visión del liderazgo organizacional (Singh y Gupta, 2015).

Tena y Villanueva (2010) indicaron que el compromiso laboral concierne a la fuerza que tiene la participación y contribución del empleado y la forma en que se identifica con la institución, esta se hace por convencimiento y por consentimiento de los propósitos, objetivos y de los valores organizacionales. Mientras que por su parte Meyer y Allen (1991) sostuvieron que el compromiso laboral tiene tres elementos; el primero se trata del afectivo, el cual se basa en la vinculación afectuosa y en el reconocimiento que tiene el empleado hacia la organización; el segundo corresponde a la continuidad en la que el empleado piensa que si renuncia o deja la institución, esta puede perjudicarse, y el tercero, el normativo, en la que el trabajador muestra que hay una responsabilidad de carácter moral.

De igual manera, Vandenberg *et al.* (1994) también identificaron el compromiso laboral como un constructo multidimensional y definieron cuatro formas de compromiso: afectivo, de continuidad, temporal e identificación. Los autores encontraron que había diferencias significativas en el compromiso laboral,

particularmente en el compromiso afectivo y de continuidad, cuando se evalúa durante diferentes períodos de tiempo, particularmente antes de la entrada en la organización y después de la entrada en la organización.

La clave del éxito organizacional depende enteramente del compromiso de los empleados con la organización. El compromiso con la organización es más que una membresía formal, abarca la actitud de firmeza y la voluntad de perseguir todas las cosas en aras de la firmeza. El compromiso laboral es una situación en la que un empleado está alineado con una organización específica, así como con los objetivos y desea mantener la membresía en la organización (Robbins y Judge, 2007). Bakan *et al.* (2011) afirmaron que el éxito de una organización depende no solo de cómo la organización desarrolla la mayoría de las competencias humanas, sino también de cómo fomenta el compromiso con una organización.

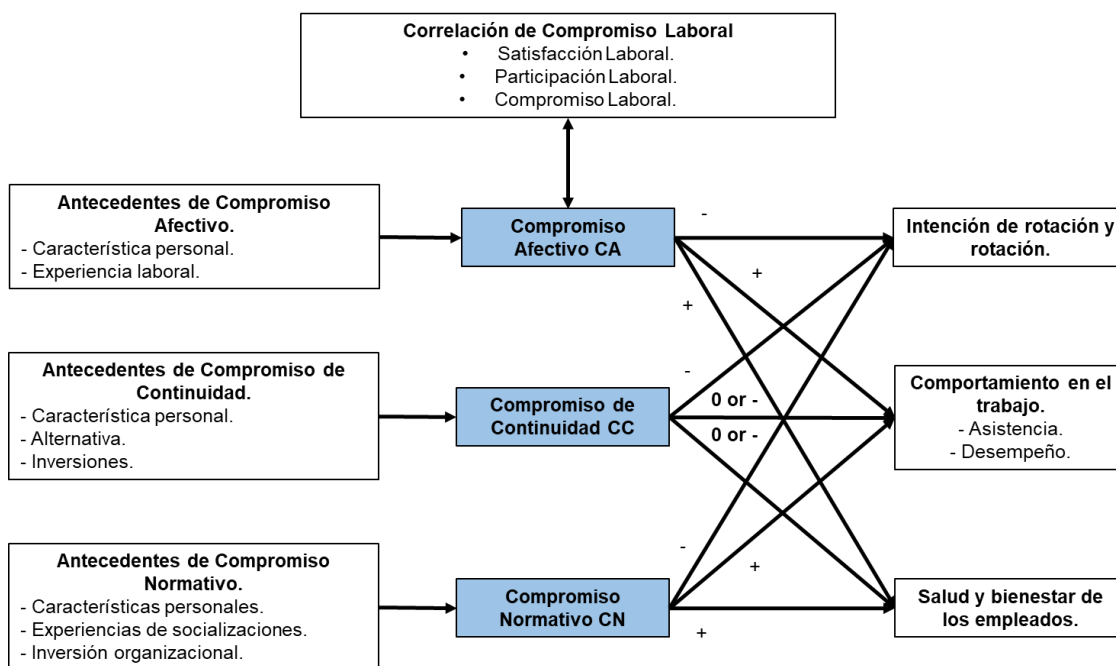
### **Dimensiones del compromiso laboral**

Las dimensiones del estudio se basan en el modelo de Allen y Meyer (1990), quienes presentan un modelo multidimensional para evaluar el Compromiso Laboral (CL) en tres dimensiones, como se muestra en la Figura 1: (1) *compromiso afectivo (CA)*, (2) *compromiso de continuidad (CC)* y (3) *compromiso normativo (CN)*. Las tres dimensiones se basan en las actitudes y percepciones de los empleados individuales. Meyer y Allen (1991) señalaron que las dimensiones separadas del CL se basan en las percepciones de la lealtad de los empleados a la organización, como las intenciones de rotación, el comportamiento en el trabajo y el bienestar de los empleados.

Meyer y Allen (1997) revisaron la definición de compromiso laboral que habían desarrollado en 1991, reconociendo que existen correlaciones significativas entre compromiso afectivo y compromiso normativo. También han reconocido predicciones precisas del CL de que no siempre es posible utilizar solo dimensiones afectivas y

normativas. El modelo tridimensional de compromiso afectivo, normativo y de continuidad incluye un estado psicológico que vincula al empleado con la organización (Singh & Gupta, 2015).

Las tres dimensiones representan diferentes estados psicológicos de un empleado individual y es posible desarrollar medidas independientes para cada dimensión (Meyer y Allen, 1997). El grado en que un empleado está comprometido con las metas o la visión de una organización, ya sea CA, CN o CC, es un predictor de la decisión del empleado de quedarse o dejar la organización (Meyer y Allen, 1997).



**Figura 1.** Modelo de compromiso laboral de tres componentes.

Fuente: Meyers *et al.* (2002, p. 22).

• **Dimensión 1: Compromiso Afectivo (CA)**

El compromiso afectivo se define como “un vínculo emocional con la organización de tal manera que el individuo fuertemente comprometido se identifica,

participa y disfruta de la membresía dentro de la organización” (Allen y Meyer, 1990, p. 2).

Consiste según Rodríguez (2014) en la aceptación emocional que tienen los empleados hacia la organización, este se alcanza pues es producto de la satisfacción empresarial de las exigencias y deseos que el empleado puede llegar a percibir.

Si bien el vínculo afectivo que un empleado tiene con la organización está determinado por la elección de permanecer comprometido con la organización debido a alguna identificación emocional (Singh y Gupta, 2015). Es decir los individuos permanecen dentro de una organización en gran parte porque quieren.

Mahal (2012) también señaló que la actitud de un individuo está directamente relacionada con los valores personales que aporta a la organización. La forma en que las personas se identifican y se involucran dentro de una organización ejemplifica la fuerza relativa del compromiso afectivo (Faloye, 2014).

El modelo de compromiso laboral de Meyer y Allen (1997) indican que el compromiso afectivo está influenciado en gran medida por varios factores, como los desafíos laborales que enfrenta el individuo, la claridad de roles proporcionada por la organización, la claridad directa de las metas y un grado de dificultad manejable para alcanzar las metas, la receptividad de las personas. gestión para la retroalimentación, la cohesión entre pares, la equidad de oportunidades y la compensación, la importancia personal percibida y la retroalimentación oportuna y constructiva.

El desarrollo del compromiso afectivo implica la identificación con los objetivos organizacionales, así como la internalización de la política y la cultura organizacional (Beck y Wilson, 2000; Singh y Gupta, 2015). El apego afectivo de un individuo a una organización se basa principalmente en su identificación junto con el deseo de establecer una relación con una organización (Allen y Meyer, 1990). Una vez que un

individuo se integra en la organización, experimenta la internalización, en la que se percibe una alineación de objetivos y valores tanto del individuo como de la organización.

En general, el compromiso afectivo se preocupa por la medida en que un individuo se identifica con la organización. Se ha denotado un apego emocional, identificación y participación en la organización y se considera la principal preocupación de las organizaciones que desean retener empleados en una economía que se centra en la adquisición y transferencia de conocimiento (Meyer y Allen, 1997; Singh y Gupta, 2015). Si bien los empleados pueden desarrollar las tres formas de compromiso laboral en diferentes puntos de su asociación con una organización, la mayoría de los investigadores generalmente consideran que el compromiso afectivo es la más valiosa en términos de predecir la retención a largo plazo de los activos valiosos de los empleados (Iverson y Buttigieg, 1999; Mowday *et al.*, 1982).

El compromiso afectivo se refiere al vínculo emocional del empleado con la organización, su identificación con la organización y su participación en su funcionamiento, es decir, el acuerdo de objetivos de la organización y del individuo. Los empleados que están muy afectivamente dedicados a la organización permanecen en ella porque así lo desean. Según Mowday *et al.*, (1982), las causas del compromiso afectivo se reducen a cuatro categorías:

1. Características personales.
2. Características estructurales (organizativas).
3. Características relacionadas con el tipo de trabajo que se realiza.
4. Experiencia laboral.

El compromiso afectivo también ha sido el predictor más consistente y fuerte de resultados organizacionales positivos, como el esfuerzo y el desempeño laboral (Luchak



y Gellatly, 2007; Singh y Gupta, 2015). También se ha utilizado para juzgar los comportamientos de ciudadanía organizacional (Mahal, 2012; Mathieu y Zajac, 1990; Meyer *et al.*, 2002).

De igual manera, el compromiso afectivo se describe como el deseo afectivo de las personas empleadas en una empresa de seguir trabajando en la organización por identificarse con ella (Yavuz, 2010). El vínculo emocional del empleado con la organización se ha considerado un determinante esencial de la dedicación y la lealtad, dado que este se basa en la asociación emocional, participación y reconocimiento del trabajador en la organización.

- ***Dimensión 2: Compromiso de Continuidad (CC)***

Un compromiso de continuidad es la medida en que un empleado se siente comprometido debido a su propia economía (Allen y Meyer, 1990). El compromiso de continuidad es la segunda dimensión desarrollada por Meyer y Allen (1991), se relaciona con un análisis de costo-beneficio del empleado, como la pérdida de inversiones económicas y las dificultades para encontrar un nuevo trabajo. Si el empleado permanece en una empresa se evalúa en términos de los costos percibidos de dejarla. Influenciados por la permanencia, la autoridad de posición o la duración del servicio, los empleados optan por mantener su compromiso porque sienten que tienen mucho que perder al irse (Singh y Gupta, 2015).

De acuerdo con Rodríguez (2014) el compromiso de continuidad es producto del efecto que tiene la inversión del esfuerzo y el tiempo que el trabajador consiguió debido a su estadía en la organización y que este dejaría de percibir si abandonase el puesto de trabajo. Con respecto a esto, los países que tienen indicadores altos de desempleo tendrán un nivel de compromiso de continuidad con un promedio muy bajo.

El compromiso de continuidad puede considerarse como un vínculo contractual con la organización (Beck y Wilson, 2000). La asociación del individuo con la organización se basa en una evaluación continua de los beneficios económicos obtenidos al permanecer en la organización. Los miembros de la organización desarrollan compromiso debido a las recompensas extrínsecas positivas obtenidas sin identificarse necesariamente con las metas y valores de la organización (Faloye, 2014).

La investigación de Mahal (2012) sugirió que la dimensión de continuidad del compromiso laboral del empleado es a menudo el factor principal en el análisis de costo-beneficio de un empleado de permanecer en la organización. Sin embargo, tanto la investigación anterior como otros estudios no han encontrado una relación significativa entre el compromiso de continuidad y la retención de empleados (Faloye, 2014; Meyer, Allen, y Smith, 1993). Por su parte Meyer *et al.* (2002) también encontraron un patrón de evidencia consistente de que el apoyo organizacional en forma de políticas y prácticas de recursos humanos influyen directa o indirectamente en el desarrollo del compromiso laboral.

La fuerza del compromiso de continuidad está determinada por los costos percibidos asociados con la salida de la organización (Meyer y Allen, 1984). Si existe la percepción de que los costos de irse son demasiado altos, es probable que el individuo se quede. Las personas pueden considerar los costos de irse demasiado altos únicamente porque están vinculados a inversiones acumuladas que podrían perder, como planes de pensión, antigüedad o habilidades específicas de la organización (Mahal, 2012).

Por el contrario, cuando se les ofrecen mejores alternativas, con menores costos percibidos, los empleados pueden dejar la organización. La necesidad que sienten las personas de permanecer dentro de una organización se basa en las ganancias, asociadas

con la continuidad de los servicios, mientras que la terminación de los beneficios es un costo asociado con la salida (Mahal, 2012).

El compromiso continuo según Radosavljevic *et al.* (2017) se refiere a la conciencia de los costos asociados con dejar la organización. Los costos potenciales de dejar la organización implican la amenaza de perder tiempo y esfuerzo en la adquisición de habilidades no transmisibles, pérdida de beneficios atractivos, renuncia al privilegio que conlleva largos años de servicio y el colapso de las asociaciones familiares y personales. Además de los costos relacionados con la salida de la organización, también se desarrollará un compromiso continuo en ausencia de oportunidades de empleo alternativas. Los empleados que permanecen en la organización por el compromiso continuo permanecen en ellos porque tienen que hacerlo. Los empleados con altos niveles de compromiso normativo se sienten obligados a permanecer en la organización.

Wiener (1982) señala que este sentido de obligación de permanecer en la organización se puede realizar a partir de la internalización de presiones normativas sobre el individuo principalmente para acercarse a la organización misma (razones familiares o culturales) o desde la orientación organizacional cuando individuos influyentes en el entorno del empleado puede ejercer una fuerte presión sobre el empleado para que sienta una responsabilidad moral hacia la organización.

- ***Dimensión 3: Compromiso normativo (CN)***

Un compromiso normativo son los sentimientos de obligación del individuo basados en el apego percibido a los objetivos de la organización (Allen y Meyer, 1990; Singh y Gupta, 2015).

Dado que el compromiso se basa en una inversión oculta que es valorada personalmente por el empleado, este tipo de compromiso se denomina apuesta lateral (Becker, 1960, Cit. En Al-Jabari & Ghazzawi, 2019). Por otro lado, la lealtad depende

de que el empleado perciba que su puesto está adecuadamente compensado,

independientemente de otros factores (Singh y Gupta, 2015).

La inversión por parte del empleado está sujeta a ciertos costos individuales percibidos que harían más difícil que una persona exhibiera un patrón consistente de comportamientos, en particular, mantener la lealtad a la empresa (Becker, 1960, Cit. En Al-Jabari & Ghazzawi, 2019). Si a estos individuos se les ofrecieran otras oportunidades o beneficios alternativos, estarían dispuestos a dejar la empresa a pesar de otros factores (Singh y Gupta, 2015). Si bien la teoría de la apuesta lateral se abandonó más tarde como una teoría principal sobre el compromiso, la estrecha relación entre una inversión percibida por parte del empleado y la lealtad organizacional afectó a la mayoría de las conceptualizaciones posteriores del compromiso (WeiBo *et al.*, 2010)

Este compromiso según Rodríguez (2014) también se le conoce como gratitud o deber moral, este es percibido por los empleados que tendrán que responder de manera mutua hacia la organización como un efecto de los beneficios que se obtienen, siendo las mejoras laborales y el trato customizado, entre otros.

El compromiso normativo es la última de las tres dimensiones propuestas por Meyer y Allen (1991) refleja el sentido de compromiso de un empleado debido a un sentimiento de obligación. Esto es menos un compromiso personal, sino más bien una expectativa social percibida, en la que uno permanece leal al empleador que proporciona una compensación por los servicios prestados (Singh y Gupta, 2015).

Messner (2013) describió compromiso normativo como el comportamiento laboral de los individuos, guiado por un sentido del deber, la obligación y la lealtad hacia la organización. Los miembros de la organización siguen comprometidos con base en razones morales (Iverson y Buttigieg, 1999; Singh y Gupta, 2015). El empleado comprometido con la normativa permanece en una organización porque él o ella lo

percibe como moralmente correcto para hacerlo, independientemente del estatus o satisfacción que la organización brinde a lo largo de los años (Messner, 2013).

Allen y Meyer (1997) señalaron que el compromiso normativo, aunque es la menos común de las dimensiones, es una mirada igualmente viable al compromiso. Distintivo de compromiso afectivo (motivado emocionalmente) y de compromiso de continuidad (motivado por lucro), se ha encontrado que compromiso normativo (motivado obligatoriamente) comparte muchos antecedentes y consecuencias como con sus contrapartes, particularmente en sus correlaciones con comportamiento afectivo.

La fuerza del comportamiento normativo está determinada por las reglas que un individuo acepta y la relación recíproca entre la organización y sus empleados. El concepto de reciprocidad se basa en la teoría del intercambio social, que sugiere que una persona que recibe un beneficio está bajo una fuerte obligación normativa o regla de devolver el beneficio de alguna manera (McDonald y Makin, 2000). Esto implica que los individuos permanecen comprometidos con una organización a partir de una obligación percibida de reembolsar a la organización por invertir en ellos, por ejemplo, mediante capacitación y desarrollo (Singh y Gupta, 2015).

En otro estudio, Bhat y Maheshwari (2005) definieron además al compromiso laboral como la voluntad de un empleado de hacer más que simplemente cumplir con una descripción básica del trabajo. Además, examinaron el compromiso de los funcionarios de salud en Chhattisgarh, India. Su objetivo era determinar el estado del compromiso profesional, definido por los autores como “la lealtad de una persona a la profesión y la voluntad de esforzarse por defender sus valores y objetivos. Un profesional como el médico también puede prestar asistencia sanitaria sólo por su preocupación por la profesión” (p. 3), y el compromiso laboral, junto con las

características de las prácticas de gestión de RR.HH., en el sector sanitario y descubrir cómo estas prácticas vinculadas a compromiso laboral.

Bhat y Maheshwari (2005) desarrollaron escalas de compromiso basadas en el modelo tridimensional (afectivo, normativo y de continuidad) que fue creado por Meyer y Allen, debido a su amplia aceptación para constituir compromiso. Con base en los hallazgos del estudio de Bhat y Maheshwari, los elementos enumerados a continuación fueron determinados según las necesidades de una organización para obtener compromiso laboral afectivo:

1. Cooperación entre un individuo y colegas / gerencia superior.
2. La capacidad de contribuir con aportes y ofrecer consultas a la dirección de RRHH de la organización, particularmente en lo que respecta a la contratación o transferencia de empleados dentro del distrito del participante.
3. La capacidad de una persona para crecer profesionalmente y encontrar oportunidades de desarrollo profesional dentro de la organización considerada justa por la persona.
4. Una correlación percibida entre el desempeño del trabajador y las recompensas (Bhat y Maheshwari, 2005).

Recientemente, ha habido un mayor interés en compromiso normativa, más comúnmente vinculado al compromiso profesional, definido como el apego psicológico y la identificación con la profesión de uno. Aquellas personas con un compromiso profesional más fuerte se identificaron con objetivos profesionales y harían un esfuerzo más sustancial para defender o apoyar los ideales y objetivos de la profesión (Singh y Gupta, 2015).

El compromiso profesional se correlaciona con la mejora del desempeño laboral, la atención al servicio y la participación laboral (Farris y Cordero, 2002; Kwon y Banks, 2004; Singh y Gupta, 2015). Esto es particularmente cierto para diversos tipos de profesiones, como las de las industrias de servicios, la salud y la seguridad públicas y los sectores de la educación.

Bhat y Maheshwari (2005) sugirieron que los esfuerzos adicionales realizados por los empleados por encima de sus descripciones básicas de trabajo están vinculados a un mayor grado de valor de los objetivos estructurales, así como a un mayor deseo de retener la membresía en la organización. Los patrones de comportamiento de los empleados en las dimensiones de compromiso afectivo y compromiso normativo son similares (Meyer y Allen, 1991).

### **Variable Dependiente: Desempeño Laboral**

De acuerdo a Acosta (2018) el desempeño laboral se trata de la capacidad y destreza que muestra un empleado para desempeñar sus objetivos y funciones, así como las tareas de cada día. Se trata de un estudio personal que encuentra su sustento en la entrega que tiene cada empleado; se compone del desempeño de tareas y contextual, acerca de este, los autores Borman *et al.* (2001) resaltaron que el desempeño de las tareas se basa en la operatividad con la que los operadores tradicionales de labores pueden llevar a cabo los procesos que permiten cooperar a las actividades que integran la empresa; y el desempeño contextual en función a estos autores engloba todos los procesos que permiten hacer una contribución con el entorno laboral, social y psicológico, los cuales deben operar en función al núcleo técnico.

Según Otley (1999), el desempeño de las organizaciones depende del desempeño de los empleados (desempeño laboral) y de otros factores como el entorno de la

organización. La distinción entre desempeño organizacional y laboral es evidente; una organización que se está desempeñando bien es aquella que está logrando con éxito sus objetivos, en otras palabras: una que está implementando efectivamente una estrategia apropiada y el desempeño laboral es el resultado único del trabajo de un empleado (Hunter, 1986, Cit. En Keijzers, 2010).

En este sentido Hunter y Hunter (1984) señalan que lo crucial en un alto desempeño laboral es la capacidad del propio empleado. El empleado debe poder ofrecer buenos resultados y tener una alta productividad. Además, es algo que la organización puede saber de antemano; pueden seleccionar empleados con las habilidades requeridas o pueden contratar a esos empleados ellos mismos. Por supuesto, esto último requiere más tiempo, pero puede obtener mejores resultados al final (Cit. En Keijzers, 2010).

Sin embargo, el desempeño laboral es más que la capacidad del empleado por sí solo. Lindner (1998) se refiere al aspecto gerencial del desempeño. El desempeño es: dejar que un empleado haga lo que yo quiero que haga. Esto implica que la jerarquía de la organización y la distribución de tareas también son fundamentales para el buen desempeño de los empleados.

Según Vroom (1964, Cit. En Keijzers, 2010), el desempeño de un empleado se basa en factores individuales, a saber: personalidad, destrezas, conocimientos, experiencia y habilidades. Muchos investigadores coinciden en que el desempeño laboral se divide en esos cinco factores (Hunter y Hunter, 1984, Cit. En Keijzers, 2010). Algunos investigadores incluso sostienen que la personalidad de una persona tiene un papel más específico en el desempeño laboral (Barrick y Mount, 1991).

Sin embargo, según varios investigadores, no se trata exactamente de lo que significa rendimiento, sino de cómo se compone y cómo se mide (Furnham *et al.*,



1998). En este sentido los resultados de Vroom (1964) son evidentes al referir que el desempeño laboral se puede dividir en personalidad, destrezas, conocimientos, experiencia y habilidades. Algunos investigadores incluso sostienen que la personalidad tiene un papel más específico en el desempeño laboral (Cit. En Keijzers, 2010).

Sin embargo, el desempeño se describe como el resultado obtenido de acciones con las habilidades de los empleados que se desempeñan en alguna situación. Así mismo, Campbell *et al.* (1990) definieron el desempeño laboral como comportamientos ejecutados en línea con los objetivos marcados de la organización. Además, se refiere a la cantidad de esfuerzo, iniciativa y mantenimiento de los estándares y el compromiso que muestran las personas al realizar las tareas laborales.

Sharma, Borna y Stearns (2009) señalan que el desempeño laboral se define como un resultado relacionado con el trabajo que es el objetivo de alcanzar los objetivos organizacionales medidos por la evaluación del desempeño en tareas relacionadas con el trabajo. En este mismo orden de ideas, Schermerhorn (1989) también define el desempeño laboral como la calidad y cantidad lograda por individuos o grupos después de completar una tarea. En el competitivo mundo empresarial actual, las organizaciones necesitan empleados de alto rendimiento para alcanzar sus objetivos y lograr una ventaja competitiva. En este punto, de acuerdo con Cascio (2006), se sugiere fuertemente para las organizaciones que los gerentes deban describir el desempeño para permitir específicamente a los empleados reconocer las expectativas organizacionales a fin de cumplir con las metas organizacionales.

### **Medición del desempeño laboral**

En la mayoría de las organizaciones el desempeño se mide mediante calificaciones supervisoras, sin embargo, estos datos no son muy útiles ya que son altamente subjetivos. Bishop (1989) agrega a esto que en la mayoría de los trabajos no

existe una medida objetiva de productividad. También afirma que la consistencia del desempeño del trabajador es mayor cuando las condiciones de trabajo son estables, pero en la práctica las condiciones de trabajo nunca son estables. Esto hace que sea aún más difícil medir el rendimiento de forma objetiva. El desempeño de muchos empleados probablemente se medirá a pesar de la falta de disponibilidad de criterios generalmente aceptados.

Según Bishop (1989) el problema incluso aumenta porque la mayoría de los empleadores creen que pueden calificar la productividad de sus empleados, y que se hace en una manera ineficiente. Sin embargo, afirma que, no es imposible, sino costoso obtener información objetiva sobre el esfuerzo y la productividad de un trabajador.

Se afirmó anteriormente que algunos investigadores sostienen que la personalidad de una persona juega un papel más específico en el desempeño laboral. Sin embargo, el efecto que las características personales y la educación tienen sobre el desempeño es difícil de interpretar, ya que esas estimaciones son imprecisas y los modelos que afirmaron poder interpretarlas son rechazados como inválidos. Además, las diferencias de personalidad parecen ser importantes en la relación con el desempeño. Se puede afirmar que el desempeño laboral contiene un problema; la medida de la misma, dado que el desempeño laboral se mide comúnmente mediante calificaciones de los supervisores y esas calificaciones no se perciben como objetivas (Barrick y Mount, 1991).

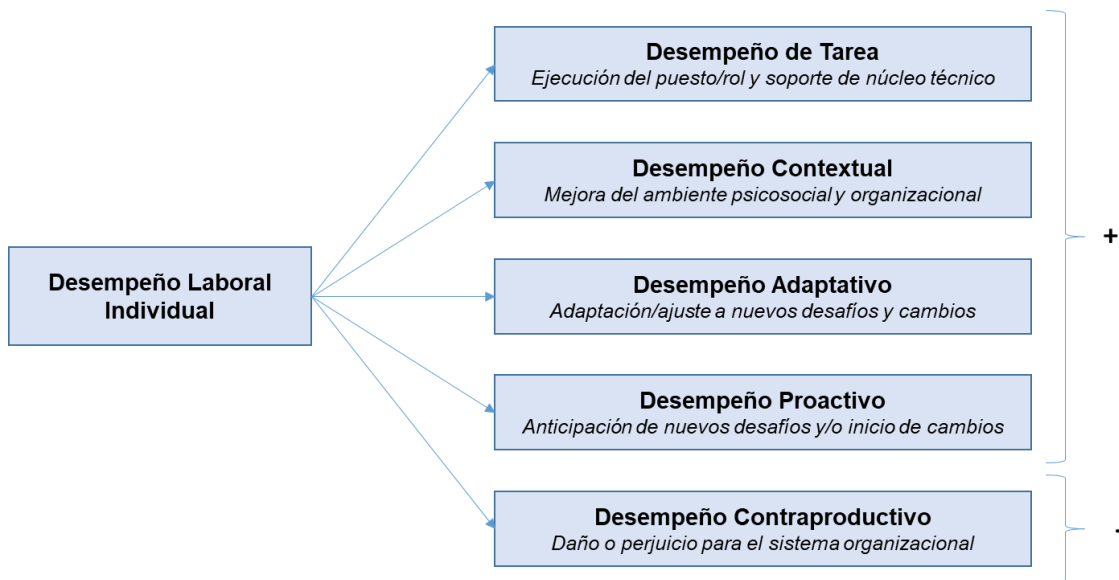
En las últimas décadas se ha utilizado una variedad de medidas de desempeño laboral. Por ejemplo, se han utilizado escalas de calificación, pruebas de conocimientos laborales, muestras prácticas de trabajos y registros de archivo para evaluar el desempeño laboral (Campbell *et al.*, 1990). A partir de estas opciones de medición, las calificaciones de desempeño (por ejemplo, calificaciones de pares y calificaciones de

supervisor) son la forma más frecuente de medir el desempeño laboral (Viswesvaran *et al.*, 1996). A menudo, se solicitan criterios objetivos, como cifras de ventas y registros de producción. Sin embargo, incluso estos criterios involucran juicios subjetivos de qué tipo específico de criterios representa el desempeño y, como otras medidas de desempeño, no son perfectos (Campbell *et al.*, 1990).

### Dimensiones del Desempeño Laboral

A efectos del estudio las dimensiones del desempeño laboral se sustentan en el modelo multidimensional propuesto por Ramírez (2013), el cual se basa en el desempeño individual del empleado e integra cinco dimensiones: *Desempeño de la Tarea*, *Desempeño Contextual*, *Desempeño Adaptativo*, *Desempeño Proactivo* y *Desempeño Contraproductivo*, última dimensión que no es considerada en el desarrollo del estudio.

El modelo multidimensional del desempeño individual propuesto por los autores se presenta en la Figura 2.



**Figura 2.** Modelo multidimensional del desempeño individual.

Fuente: Ramírez (2013, p.106).

Aun cuando la dimensión de desempeño contraproducente forma parte de la configuración del desempeño individual y de la propuesta, no se contemplan cuando se analiza aquellos factores que contribuyen a la consecución de las metas de una organización y su éxito. Es así que el vínculo entre el diseño laboral y el desempeño laboral individual se fundamenta en los componentes positivos del modelo propuesto (Ramírez, 2013).

- ***Dimensión 1: Desempeño de la tarea***

El desempeño de la tarea, según la definición establecida por Ramírez (2013), se refiere a los comportamientos en la ejecución de las tareas en un cargo laboral que contribuyan directa o indirectamente en la prestación de servicios en las organizaciones.

El desempeño de la tarea cubre la contribución de una persona al desempeño organizacional, se refiere a las acciones que son parte del sistema formal de recompensas (es decir, el núcleo técnico) y aborda los requisitos especificados en las descripciones de los puestos (Williams y Karau, 1991).

A nivel general, el desempeño de la tarea consiste en actividades que transforman los materiales en los bienes y servicios producidos por la organización o que permiten el funcionamiento eficiente de la organización (Motowidlo, Borman y Schmit, 1997). Por lo tanto, el desempeño de la tarea cubre el cumplimiento de los requisitos que forman parte del contrato entre el empleador y el empleado. Además, el desempeño de la tarea en sí mismo puede describirse como una construcción multidimensional.

Campbell (1990) propuso un modelo jerárquico de ocho factores de desempeño. Entre estos ocho factores, cinco se refieren al desempeño de la tarea:

1. Competencia en la tarea específica del trabajo.
2. Competencia en tareas no específicas del trabajo.

3. Dominio de la comunicación oral y escrita.
4. Supervisión, en caso de posición de liderazgo.
5. Gestión / administración.

Cada uno de estos cinco factores en sí mismo consta de subfactores que son de importancia diferente para varios trabajos. Por ejemplo, el factor de supervisión incluye:

1. Guiar, dirigir y motivar a los subordinados y proporcionar retroalimentación.
2. Mantener buenas relaciones de trabajo
3. Coordinar a los subordinados y otros recursos para hacer el trabajo (Borman y Brush, 1993).

- ***Dimensión 2: Desempeño contextual***

De acuerdo con Ramírez (2013) este tipo de desempeño se encarga de informar sobre ciertos comportamientos que contribuyen a mejorar el entorno laboral en distintos aspectos: social, psicológico y organizacional, colaborando en la obtención de los objetivos que se establecieron.

A menudo no es suficiente cumplir con los requisitos formales del trabajo, es necesario ir más allá de lo que se requiere formalmente (Parker *et al.*, 2006; Sonnentag y Frese, 2002). El desempeño contextual consiste en un comportamiento que no contribuye directamente al desempeño organizacional pero que apoya el entorno organizacional, social y psicológico.

El desempeño contextual es diferente del desempeño de la tarea, ya que incluye actividades que no forman parte formalmente de la descripción del trabajo. Contribuye indirectamente al desempeño de una organización al facilitar el desempeño de las tareas. Borman y Motowidlo (1993) enumeran cinco categorías de desempeño contextual:

1. Voluntariado para actividades más allá de los requisitos laborales formales de una persona.
2. Persistencia de entusiasmo y aplicación cuando sea necesario para completar requisitos de tareas importantes.
3. Asistencia a otros.
4. Seguir las reglas y los procedimientos prescritos incluso cuando sea inconveniente.
5. Defender abiertamente los objetivos de la organización.

El desempeño contextual es demostrar un esfuerzo adicional, seguir las reglas y políticas de la organización, ayudar y cooperar con otros, o alertar a los colegas sobre problemas relacionados con el trabajo (Borman y Motowidlo, 1993). En el pasado, el desempeño contextual se conceptualizaba y medía de diversas formas. En un nivel muy general, se pueden identificar estas diferentes conceptualizaciones que apuntan al funcionamiento efectivo de una organización como lo hace en un momento determinado (desempeño contextual - estabilizador), y comportamientos proactivos que pretenden implementar procedimientos nuevos e innovadores y procesos en una organización, cambiando así la organización (desempeño contextual – proactivo) (Sonnetag y Frese, 2002).

Además, LePine *et al.* (2002) explica que no se espera que todas las instancias discretas marquen una diferencia en los resultados organizacionales, sino que el agregado promueve el funcionamiento efectivo de una organización. El desempeño contextual consta de cinco componentes:

- Altruismo (es decir, ayudar a los demás).
- Conciencia (es decir, cumplimiento con la organización)

- Virtud cívica (mantenerse al día con los asuntos que afectan a la organización).
- Cortesía (conversar con otros antes de actuar).
- Espíritu deportivo (no quejarse de asuntos triviales).

La visión más proactiva del desempeño contextual incluye conceptos como iniciativa personal, hacerse cargo y comportamiento proactivo (Morrison y Phelps, 1999). La iniciativa personal se caracteriza por ser un enfoque de trabajo autónomo y activo y comprende actividades que van más allá de lo formalmente requerido. En consecuencia, los empleados muestran iniciativa personal cuando su comportamiento se ajusta a la misión de una organización, cuando sus metas tienen un enfoque a largo plazo y cuando son capaces de encontrar soluciones para situaciones desafiantes.

De manera similar, hacerse cargo implica que los empleados realicen esfuerzos voluntarios y constructivos que efectúen un cambio funcional organizacional. El comportamiento proactivo se refiere a mostrar una acción autoiniciada y orientada al futuro que tiene como objetivo desafiar el status y mejorar la situación actual (Parker *et al.*, 2006). En resumen, el desempeño contextual no es un conjunto único de comportamientos uniformes, sino que es de naturaleza multidimensional.

- ***Dimensión 3: Desempeño adaptativo***

Ramírez (2013) define al desempeño adaptativo como aquel que anuncia los comportamientos de ajuste o la adaptación ante distintas circunstancias o la obtención de habilidades con la finalidad de que el empleado adquiriera mayores competencias y sea más entendido frente a las nuevas exigencias laborales.

Por otro lado, Campbell *et al.* (1993) manifiestan que la taxonomía del desempeño laboral no incluía inicialmente el desempeño adaptativo. Sin embargo,

debido a los entornos laborales cambiantes y dinámicos, la necesidad de empleados adaptables se ha vuelto cada vez más importante.

Como resultado de una extensa revisión de la literatura y análisis de factores, Pulakos *et al.* (2000) presentó una taxonomía en ocho dimensiones del desempeño adaptativo:

- 1 Manejo de emergencias o situaciones de crisis.
- 2 Manejo del estrés laboral.
- 3 Resolver problemas de forma creativa.
- 4 Lidar con situaciones laborales inciertas e impredecibles.
- 5 Aprender tareas, tecnologías y procedimientos de trabajo.
- 6 Demostrar adaptabilidad interpersonal.
- 7 Demostrar adaptabilidad cultural.
- 8 Demostrar adaptabilidad orientada físicamente.

Se demostró que estas dimensiones del desempeño adaptativo existen en muchos tipos diferentes de trabajos (Pulakos *et al.*, 2000). Al igual que el desempeño contextual y de tareas, el desempeño adaptativo también parece ser una construcción multidimensional. Sin embargo, se necesitan investigaciones futuras para especificar, por ejemplo, los antecedentes y consecuencias del desempeño adaptativo y la generalización de la taxonomía del desempeño adaptativo sugerida por estos autores. Dada la importancia del desempeño adaptativo, se necesita más investigación empírica.

La adaptación en el desempeño no es intentar iniciar un cambio en el contexto laboral, sino adaptarse a las condiciones cambiantes para lograr la eficiencia, por lo que se considera la principal diferencia con el desempeño proactivo. Además, el desempeño adaptativo es un servicio para lograr los objetivos organizacionales que, es diferente de la anti-eficiencia que tiene la intención de distorsionar y causar daño al sistema



organizativo (Ramírez, 2013). Así mismo, el desempeño adaptativo en su caracterización incluye aspectos de comportamiento como la facilidad para aprender nuevas tareas, confianza para afrontar nuevos puestos de trabajo, flexibilidad y capacidad para afrontar el cambio, entre otros.

- ***Dimensión 4: Desempeño proactivo***

El desempeño proactivo, según Ramírez (2013), ofrece detalles de los comportamientos en las cualidades activas e impulsoras que se pondrán en práctica con el fin de anticiparse a los nuevos retos o con la finalidad de iniciar los cambios en las circunstancias laborales.

El comportamiento proactivo es un tipo de comportamiento de trabajo motivado y centrado en el cambio (Bateman y Crant, 1993). Aunque el concepto de comportamientos proactivos se define de manera diferente, un consenso común emerge entre los investigadores sobre los comportamientos, como las iniciativas centradas en el cambio y la resolución de problemas (Grant y Ashford, 2008). Los empleados con la proactividad tienen más probabilidades de buscar información y aportar ideas espontáneamente hacia cambios sustanciales en su entorno (Crant, 2000). Además, por sus propias iniciativas, los empleados proactivos se presentan en la solución de los problemas organizativos y hacen intentos de bloquear la recurrencia de problemas que aplican métodos autodefinidos (Parker *et al.*, 2006).

Grant y Ashford (2008) describió la diferencia entre los comportamientos proactivos y el comportamiento motivado y el comportamiento reactivo en dos aspectos, como actuar de antemano e impacto previsto. Ser proactivo, el empleado actúa de antemano con más anticipación, como agente activo y plena atención. Por otro lado, manteniendo la intención firme de cambiar el medio ambiente, el empleado tiene como objetivo brindar resultados más visibles. Los comportamientos proactivos son aplicados

por los empleados para cambiar a sí mismos, a sus compañeros o el medio ambiente

(Grant y Ashford, 2008).

Además, el comportamiento proactivo implica comportamientos como anticipar, planificar, resolver problemas y buscar formas de cambiar las circunstancias actuales (Parker y Collins, 2010). La personalidad proactiva se ve como una propensión a participar en la acción hacia la influencia del entorno de uno (Bateman y Crant, 1993). En línea con la perspectiva interactiva, creemos que las personas con una personalidad proactiva involucran su entorno de tal manera que facilite los niveles más altos de rendimiento. Esto se desencadena por su motivación de creación de empleo para ejercer el control sobre su trabajo (Wrzesniewski y Dutton, 2001) que conduce a la activación a lo que Hockey (1993) se refiere a la estrategia de protección de desempeño.

### **Marco conceptual**

**Compromiso laboral:** El compromiso laboral es el estado de compromiso de los empleados para ayudar en el logro de los objetivos de la organización e involucra los niveles de identificación, participación y lealtad de los empleados (Caught *et al.*, 2000). El compromiso laboral tiene tres elementos; el primero se trata del afectivo, el cual se basa en la vinculación afectuosa y en el reconocimiento que tiene el empleado hacia la organización; el segundo corresponde a la continuidad en la que el empleado piensa que si renuncia o deja la institución, esta puede perjudicarse, y el tercero, el normativo, en la que el trabajador muestra que hay una responsabilidad de carácter moral (Meyer y Allen, 1991).

**Compromiso afectivo:** El compromiso afectivo se define como “un vínculo emocional con la organización de tal manera que el individuo fuertemente comprometido se identifica, participa y disfruta de la membresía dentro de la organización” (Allen y Meyer, 1990, p. 2).

**Compromiso de continuidad:** Un compromiso de continuidad es la medida en que un empleado se siente comprometido debido a su propia economía (Allen y Meyer, 1990)

**Compromiso normativo:** Un compromiso normativo son los sentimientos de obligación del individuo basados en el apego percibido a los objetivos de la organización (Allen y Meyer, 1990).

**Desempeño de la tarea:** El desempeño de la tarea, se refiere a los comportamientos en la ejecución de las tareas en un cargo laboral que contribuyan directa o indirectamente en la prestación de servicios en las organizaciones (Ramírez, 2013).

**Desempeño contextual:** Este tipo de desempeño se encarga de informar sobre ciertos comportamientos que contribuyen a mejorar el entorno laboral en distintos aspectos: social, psicológico y organizacional, colaborando en la obtención de los objetivos que se establecieron (Ramírez, 2013).

**Desempeño adaptativo:** Se define al desempeño adaptativo como aquel que anuncia los comportamientos de ajuste o la adaptación ante distintas circunstancias o la obtención de habilidades con la finalidad de que el empleado adquiriera mayores competencias y sea más entendido frente a las nuevas exigencias laborales (Ramírez, 2013).

**Desempeño proactivo:** Ofrece detalles de los comportamientos en las cualidades activas e impulsoras que se pondrán en práctica con el fin de anticiparse a los nuevos retos o con el fin de iniciar los cambios en las circunstancias laborales (Ramírez, 2013).

**Desempeño laboral:** El desempeño laboral se trata de la capacidad y destreza

que muestra un empleado para desempeñar sus objetivos y funciones, así como las tareas de cada día (Acosta, 2018).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. General**

¿Cómo incide el compromiso laboral en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020?

### **1.2.2. Específicos**

1. ¿Cómo incide el compromiso afectivo en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020?
2. ¿Cómo incide el compromiso de continuidad en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020?
3. ¿Cómo incide el compromiso normativo en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la incidencia del compromiso laboral en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar la incidencia del compromiso afectivo en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.
2. Comprobar la incidencia del compromiso de continuidad en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.
3. Identificar la incidencia del compromiso normativo en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

El compromiso laboral incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

1. El compromiso afectivo incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.
2. El compromiso de continuidad incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.
3. El compromiso normativo incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

## 1.5. Justificación

La investigación se justificó porque el desempeño laboral es un factor necesario y relevante, ya que, a través de la evaluación de este aspecto, permitirá conocer cómo efectivamente se vienen desempeñando los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho en el cometido de sus labores diarias no solo en el centro de salud, sino también en el servicio que brindan a la comunidad, ello con el propósito de identificar que funciones, puestos o cargos necesitan perfeccionamiento, ya sea para mejorar el desempeño o simplemente para mantenerla. Por otro lado, el compromiso que tienen estos profesionales hacia la institución en donde laboran es relevante dado que este se refleja en su desempeño y por consiguiente en la calidad del servicio prestado, ya que cuando el empleado está comprometido con una organización, se pueden ver muchos resultados positivos tanto para el individuo como para la propia organización. Un empleado con alto grado de compromiso también refleja un potencial influyente en su bienestar personal (Meyer y Herscovitch, 2001). Además, se ha demostrado que el compromiso laboral aumenta la satisfacción laboral de los empleados (Vandenberg y Lance 1992 en Shahid y Azhar, 2013).

Por ende el estudio del compromiso laboral y su incidencia en el desempeño es relevante, toda vez que la organización puede beneficiarse de empleados comprometidos de diversas formas. A gran escala, tienen el potencial de influir en la eficacia de la organización (Meyer y Herscovitch, 2001). Es menos probable que los empleados abandonen la organización reduciendo la rotación (Allen y Meyer, 1990). Igualmente, Shahid y Azhar (2013) afirman que los empleados comprometidos a menudo pueden hacer que las cosas funcionen incluso sin muy buenos sistemas y son clave para una mayor productividad en las organizaciones. En este sentido Rylander

(2003), señala que el compromiso laboral debe resultar en mejores relaciones y desempeño de la organización.

Por su parte Wright *et al.* (2005) demostraron que el compromiso laboral especialmente afectivo se correlaciona positivamente con las medidas de desempeño organizacional. En su estudio, utilizaron seis medidas de desempeño, estos fueron compensación de trabajadores, calidad, merma, productividad, gastos operativos y rentabilidad. Hubo una fuerte correlación entre todas estas medidas de desempeño organizacional y el compromiso laboral afectivo. Después de realizar un meta-análisis de los estudios realizados sobre el compromiso laboral Mathieu y Zajac (1990) encontraron que las consecuencias del compromiso laboral están relacionadas con el desempeño laboral y el comportamiento de retraining, como la intención de buscar alternativas, la intención de licencia y rotación. Por lo tanto, no solo los empleados gestionarán mejor su trabajo, sino que también es menos probable que abandonen la organización.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El estudio es de **enfoque cuantitativo**, toda vez que la exploración de la situación problemática se generan supuestos hipotéticos verificados bajo procedimientos estadísticos, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que en estos estudios se “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Debido al tratamiento efectuado, la investigación se configuró de **tipo aplicada**, dado que se contrastaron los aspectos fundamentados de la teoría en cuanto al compromiso y el desempeño laboral en el campo practico mediante la administración de instrumentos, aportando sugerencias para mejorar la problemática, en este particular Baena (2017) manifiesta que la investigación de tipo aplicada centra su atención en las concretas posibilidades de llevar al campo practico las teorías fundamentales, destinando esfuerzos para solucionar las necesidades evidentes en la sociedad. Por su parte Arias (2016) sostiene que la investigación aplicada tiene una orientación directa en la resolución de problemas prácticos.

Es de gran importancia destacar que este estudio cuenta con un **diseño no experimental**, esto corresponde a que de forma principal no se manipuló o modificó en ninguna circunstancia las variables de interés para este estudio. El propósito de realizar esta investigación fue el de recolectar información de la forma en que esta fue observada en su entorno natural, a decir Hernández, Fernández y Baptista (2014) la “investigación no experimental son estudios que



se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Del mismo sentido, aborda un **diseño transversal**, ya que, al recolectar el corpus, se hizo en un lapso estipulado, bajo la aplicación única de los instrumentos. En este sentido Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refieren que “los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.176).

En cuanto al propósito del estudio, este es de **alcance explicativo**, dado que se establece en primera instancia la descripción de las variables, la relación existente entre estas para luego determinar el grado de incidencia que tiene la variable dependiente sobre la independiente, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p.177), señalan que “estos diseños son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)”.

En efecto la investigación se explica a través del siguiente diagrama:



## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

La población según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), comprende el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas

especificaciones” (p.199). En este sentido la población estuvo conformada por los profesionales que laboran en la Unidad de Economía del Hospital de San Juan de Lurigancho, es decir se consideraron a 58 profesionales, que actualmente se encuentran laborando.

### **2.2.1. Muestra**

Debido a que la población es relativamente pequeña, la muestra estará conformada por la misma cantidad de profesionales 58 trabajadores de la Unidad de Economía del Hospital de San Juan de Lurigancho, correspondiendo a una muestra de tipo censal. En esta perspectiva Arias (2016) señala que “el censo busca recabar información acerca de la totalidad de una población. Es así como los censos nacionales tienen como propósito la obtención de datos de todos los habitantes de un país” (p.33).

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

La técnica que se empleó para recopilar la información sobre el compromiso laboral y el desempeño laboral fue la encuesta.

El instrumento aplicado se basó en el cuestionario que para el compromiso laboral constó con 18 preguntas los que presentaron una calificación en base a la escala Likert: Nunca (1), pocas veces (2) a veces (3), muchas veces (4) y siempre (5), y para el desempeño laboral fue de 20 preguntas los que presentaron una calificación en base a la escala Likert: En total desacuerdo (1), en desacuerdo (2) ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3), de acuerdo (4) y en total de acuerdo (5).

### **2.3.1. Validez**

Bernal (2010) establece que la técnica de la validez se vincula con conocer cómo realiza la medición el instrumento y qué tan bien puede hacerla.

Para llevar a cabo esta validación del instrumento se utilizó el juicio de los expertos, abordando a profesionales con grandes conocimientos en la materia, además de experiencia, y que se encargaron de analizar las preguntas formuladas en función de tres criterios importantes: La claridad, pertinencia y la relevancia.

Con el fin de establecer la validez de los instrumentos, se aplicó la técnica de Juicio de Expertos, por ende, se recurrió a tres expertos, uno con especialidad en metodología, y dos con especialización en las variables y sus dimensiones.

**Tabla 1.** Validación de los instrumentos: Juicio de expertos.

Nº	Expertos	Instrumentos
Experto 1	Mg. Enrique Quispe Ayala	Aplicable
Experto 2	Mg. José Armando Chirinos Antezana	Aplicable
Experto 3	Mg. David Edicson Zelaya Herrera	Aplicable

### 2.3.2. Confiabilidad

Según Bernal (2010), este se refiere al procedimiento que se realiza para la medición de la constancia de las calificaciones que alcanzan los individuos cuando estos se someten a un análisis en distintas situaciones usando los mismos instrumentos. Esta se midió mediante el Alfa de Cronbach, según los autores Grande y Abascal (2014), dicho método permite que se pueda realizar la medición en un instante del tiempo sin tener que hacer repeticiones, se trata de la asociación o el vínculo que se espera entre la escala que está presente y otra alternativa.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde:

$K$  = # de preguntas en la escala

$\sigma^2 Y_i$  = Varianza de la pregunta  $i$

$\sigma^2 X$  = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos.

Una vez realizada el coeficiente Alfa de Cronbach su resultado fue confrontado con la tabla de valores del coeficiente Alfa de Cronbach, elaborado por George y Mallery (2003) en donde proponen las siguientes calificaciones al referido coeficiente:

**Tabla 2.** *Valores del coeficiente Alfa de Cronbach*

<b>Coeficiente Alfa de Cronbach</b>		<b>Calculo</b>	<b>Conclusión</b>
Coeficiente Alfa	>	0,9 a 0,95	Excelente
Coeficiente Alfa	>	0,8	Bueno
Coeficiente Alfa	>	0,7	Aceptable
Coeficiente Alfa	>	0,6	Cuestionable
Coeficiente Alfa	>	0,5	Pobre
Coeficiente Alfa	<	0,5	Inaceptable

A continuación se detalla los resultados de las pruebas de confiabilidad de cada instrumento empleado en la recolección de datos:

**Tabla 3.** *Prueba de confiabilidad de la variable: Compromiso laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	18

Comparando el resultado obtenido en la tabla 3 con los valores del coeficiente Alfa de Cronbach de la tabla 4, el instrumento de la variable

compromiso laboral tuvo un coeficiente de 0.987 por lo tanto el instrumento presentó un nivel de confiabilidad excelente.

**Tabla 4.** Prueba de confiabilidad de la variable: *Desempeño laboral*.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	20

Comparando el resultado obtenido en la tabla 4 con los valores del coeficiente Alfa de Cronbach de la tabla 2, el instrumento de la variable desempeño laboral tuvo un coeficiente de 0.976 por lo tanto el instrumento presentó un nivel de confiabilidad excelente.

#### 2.4. Procedimientos

Se emplearon diferentes métodos estadísticos que permitieron describir a las variables y sus dimensiones, asimismo se probaron las hipótesis de la investigación, por lo tanto, se emplearon tanto la estadística descriptiva como inferencial.

En cuanto a la estadística descriptiva, se emplearon para la presente investigación las tablas de distribución de frecuencia de las variables y sus dimensiones, asimismo se empleó la tabla de contingencia o de doble entrada para establecer de forma descriptiva la correspondencia entre las variables y las dimensiones.

Por otro lado, de la estadística inferencial se tomaron las pruebas de hipótesis en base a un modelo de regresión logística ordinal en vista que se emplearon datos ordinales.

## 2.5. Análisis de datos

Se realizó mediante SPSS Versión 26.0, se comprobó fiabilidad de instrumentos mediante Alfa de Cronbach, se realizó el análisis estadístico descriptivo, finalmente se utilizó la estadística inferencial para la evaluar hipótesis a través de la prueba de regresión logística ordinal, y se concluyó con la preparación de los resultados a través de tablas y gráficos cada cual con su interpretación.

## 2.6. Aspectos éticos

El desarrollo fue acorde a los parámetros éticos, en respeto al derecho de autor y exhibiendo integridad en la recolección de información para disminuir los riesgos que en un futuro puedan perjudicarlo. Igualmente, la investigación fue diseñada basado en las condiciones y lineamientos del manual de las Normas APA que otorga la Universidad Privada del Norte, por lo que indica ciertos parámetros para crear un material de calidad que nos permita tener mayor referencia sobre el tema de investigación.

En este sentido, se resalta que el proceso investigativo se llevó a cabo bajo principios de respeto y confidencialidad, siendo que se respetaron las opiniones emitidas por los colaboradores encuestados presentando los hallazgos tal como fueron recolectados, así mismo se garantizó su integridad física, mental y laboral al no exponer sus datos personales, y presentando solo los resultados como manejo científico y académico sujeto al estudio.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

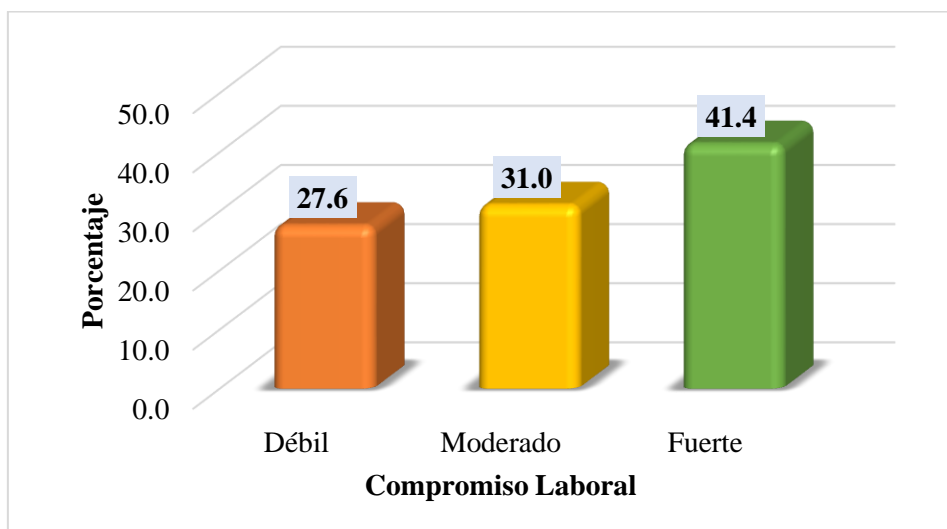
### 3.1. Resultados descriptivos general

#### Compromiso laboral

La distribución de las frecuencias porcentuales mostrada en la tabla 5 y figura 2, indica que para el personal encuestado el compromiso laboral que se practica en la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, fue fuerte con 41.4%, moderado con 31.0% y débil con 27.6%. Se deduce también, que 58.6% de estos trabajadores considera que el compromiso laboral aplicado fue débil o moderado; por lo que, existe un margen importante para aplicar mejoras en el compromiso laboral.

**Tabla 5.** *Distribución de frecuencias del compromiso laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.*

Variable	Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual (%)
Compromiso Laboral	Débil	16	27,6
	Moderado	18	31,0
	Fuerte	24	41,4
	Total	58	100,0



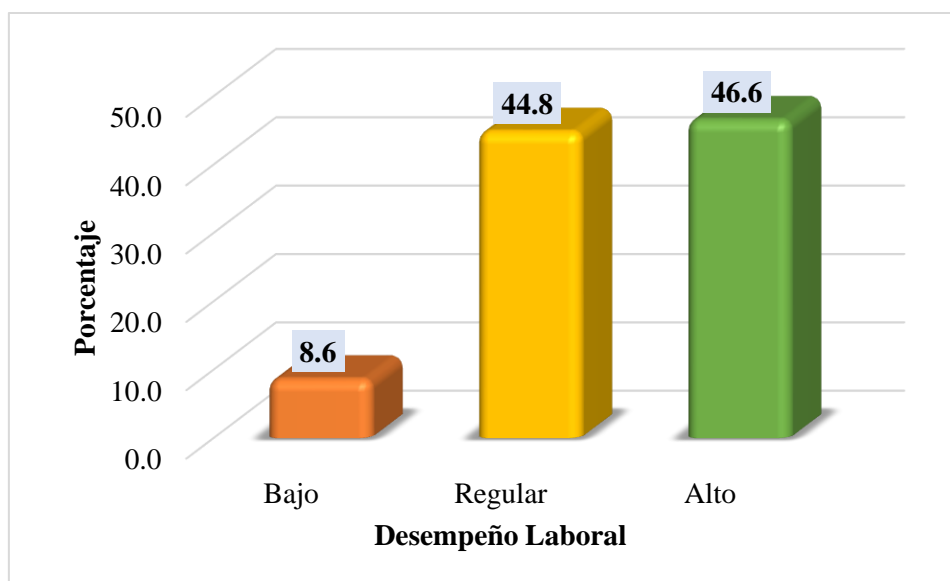
**Figura 3.** Niveles del compromiso laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

### Desempeño laboral

La distribución de las frecuencias porcentuales mostrada en la tabla 6 y figura 3, indica que para el personal encuestado el desempeño laboral que se practica en la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, fue alto con 46.6%, regular con 44.8% y bajo con 8.6%. Se deduce también, que 53.4% de ellos considera que el desempeño laboral practicado fue bajo o regular; por lo que, existe un margen importante para aplicar mejoras en el desempeño laboral.

**Tabla 6.** Distribución de frecuencias del desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Variable	Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual (%)
Desempeño Laboral	Bajo	5	8,6
	Regular	26	44,8
	Alto	27	46,6
	Total	58	100,0



**Figura 4.** Niveles del desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

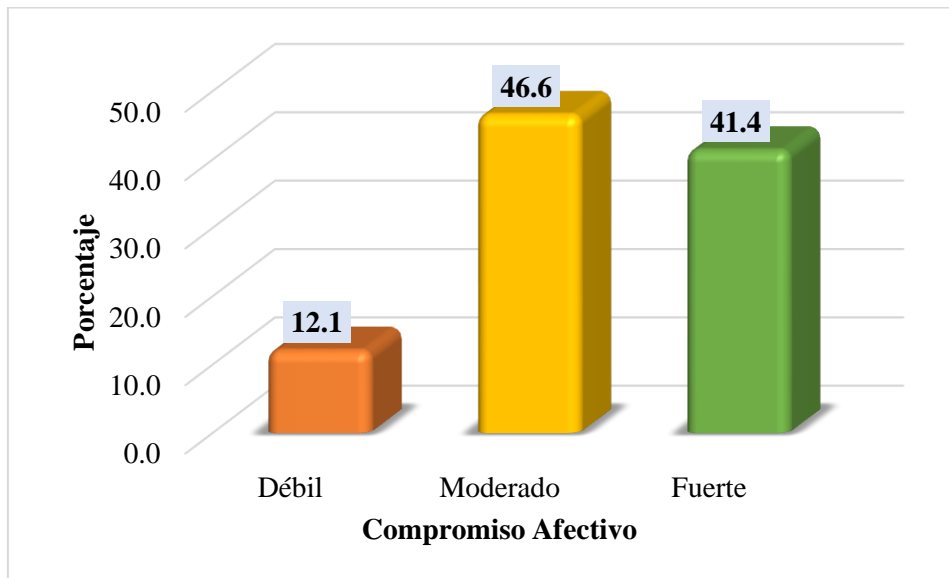


### 3.2. Resultados descriptivos específicos

#### Dimensiones del compromiso laboral

**Tabla 7.** Niveles de la dimensión compromiso afectivo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Variable	Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual (%)
Compromiso afectivo	Débil	7	12.1
	Moderado	27	46.6
	Fuerte	24	41.4
	Total	58	100.0

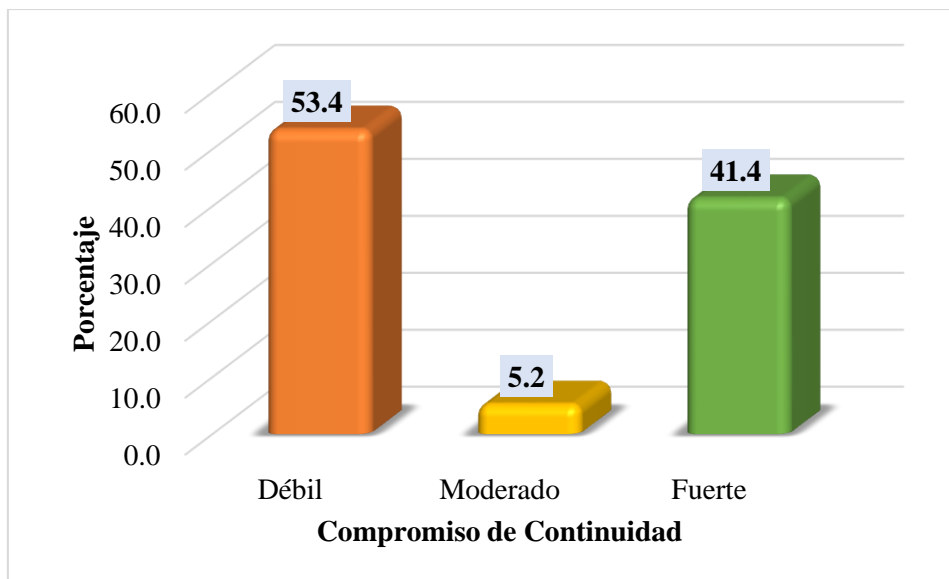


**Figura 5.** Niveles de la dimensión compromiso afectivo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

En la tabla 7 y figura 4, en cuanto a la dimensión Compromiso afectivo se evidencia que del total de profesionales encuestados en la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, el 46.6% consideran que fue moderado, mientras que el 41.4% lo califica en un nivel fuerte y por su parte el 12.1% califica el compromiso afectivo con la organización como débil.

**Tabla 8.** Niveles de la dimensión compromiso de continuidad de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Variable	Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual (%)
Compromiso de continuidad	Débil	31	53.4
	Moderado	3	5.2
	Fuerte	24	41.4
	Total	58	100.0

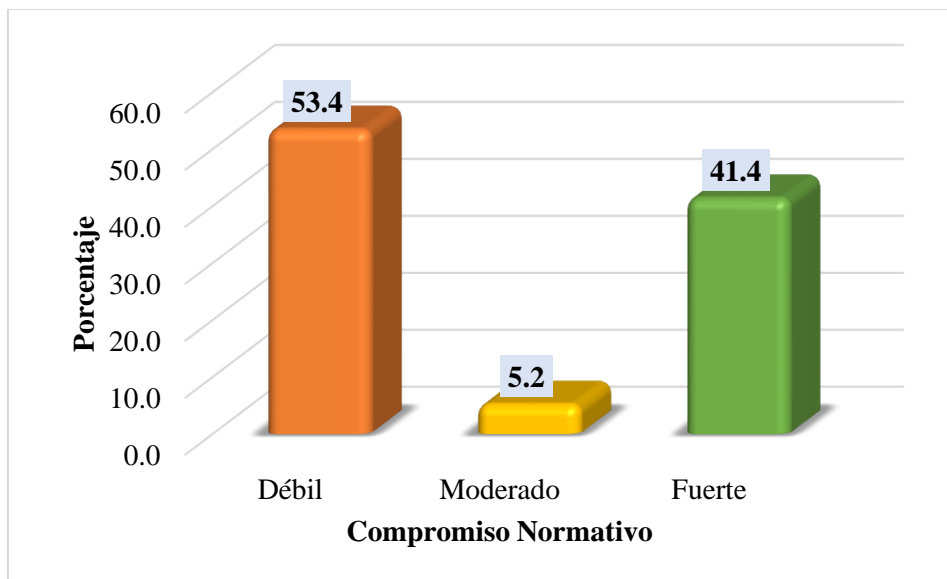


**Figura 6.** Niveles de la dimensión compromiso de continuidad de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

En la tabla 8 y figura 5, en cuanto a la dimensión Compromiso de continuidad se evidencia que del total de profesionales encuestados de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, el 53.4% consideran que fue débil, mientras que el 41.4% lo califica en un nivel fuerte y tan solo el 5.2% califica el compromiso de continuidad en la organización como moderado.

**Tabla 9.** Niveles de la dimensión compromiso normativo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Variable	Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual (%)
Compromiso normativo	Débil	31	53.4
	Moderado	3	5.2
	Fuerte	24	41.4
	Total	58	100.0



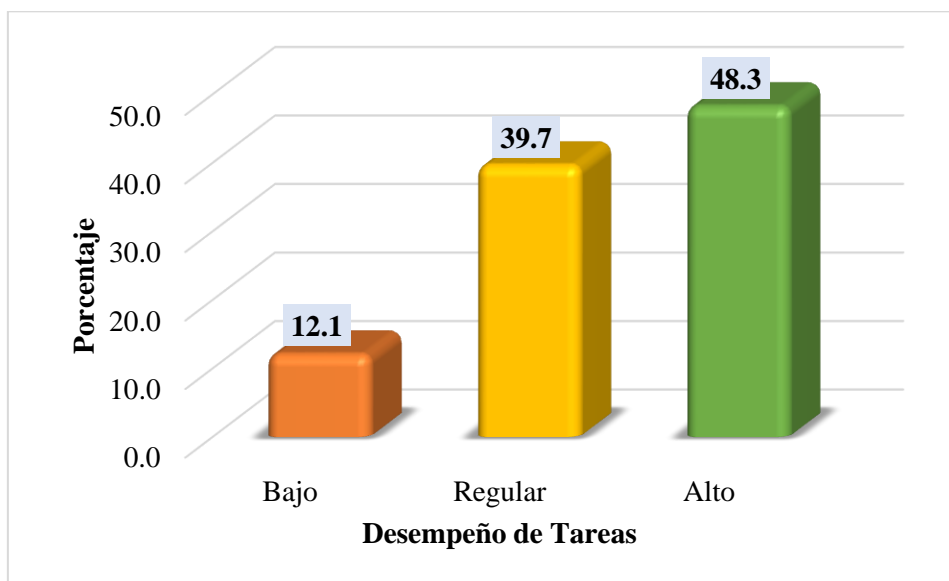
**Figura 7.** Niveles de la dimensión compromiso normativo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

En la tabla 9 y figura 6, en cuanto a la dimensión Compromiso normativo se evidencia que del total de profesionales encuestados de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, el 53.4% consideran que fue débil, mientras que el 41.4% lo califica en un nivel fuerte y tan solo el 5.2% califica el compromiso normativo en la organización como moderado.

### Dimensiones del desempeño laboral

**Tabla 10.** Niveles de la dimensión del desempeño de tareas de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Variable	Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual (%)
Desempeño de tareas	Bajo	7	12.1
	Regular	23	39.7
	Alto	28	48.3
	Total	58	100.0

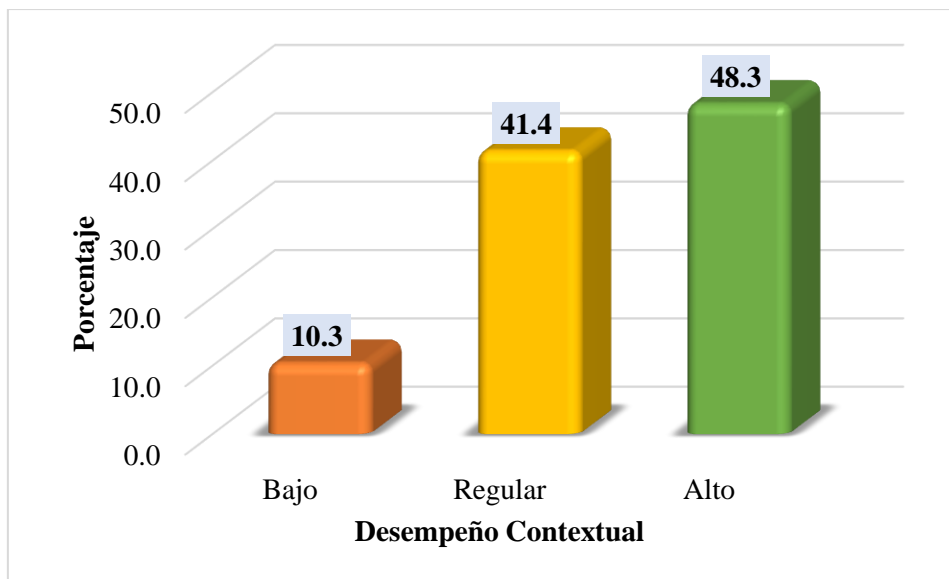


**Figura 8.** Niveles de la dimensión del desempeño de tareas de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

En la tabla 10 y figura 7, en cuanto a la dimensión Desempeño de tareas se evidencia que del total de profesionales encuestados de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, el 48.3% la califican en un nivel alto, el 39.7% lo califica en un nivel regular, mientras que 12.1% identifica el desempeño de tareas en la organización en nivel bajo.

**Tabla 11.** Niveles de la dimensión del desempeño contextual de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Variable	Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual (%)
Desempeño contextual	Bajo	6	10.3
	Regular	24	41.4
	Alto	28	48.3
	Total	58	100.0

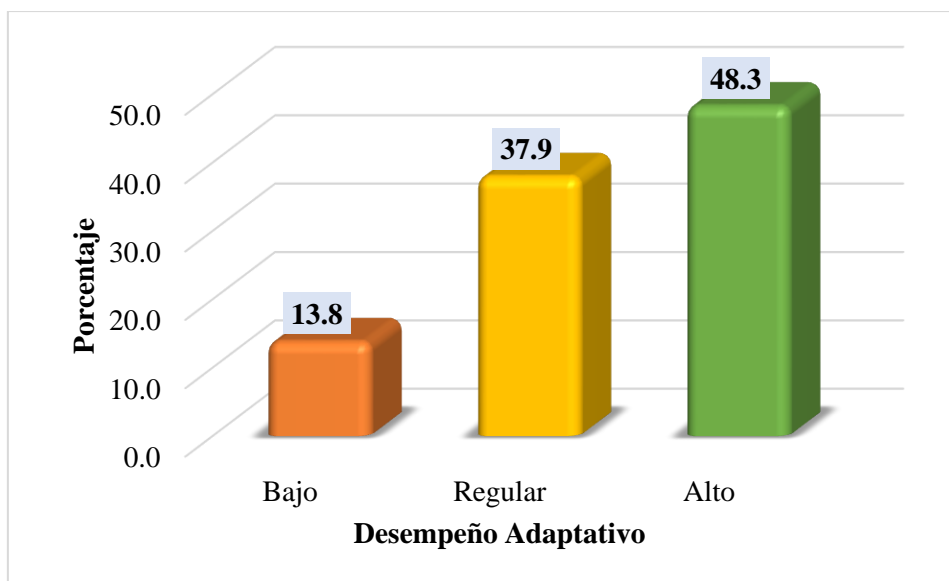


**Figura 9.** Niveles de la dimensión del desempeño contextual de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

En la tabla 11 y figura 8, en cuanto a la dimensión Desempeño contextual se evidencia que del total de profesionales encuestados de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, el 48.3% la califican en un nivel alto, el 41.4% lo califica en un nivel regular, mientras que 10.3% identifica el desempeño contextual en la organización en nivel bajo.

**Tabla 12.** Niveles de la dimensión del desempeño adaptativo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Variable	Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual (%)
Desempeño adaptativo	Bajo	8	13.8
	Regular	22	37.9
	Alto	28	48.3
	Total	58	100.0

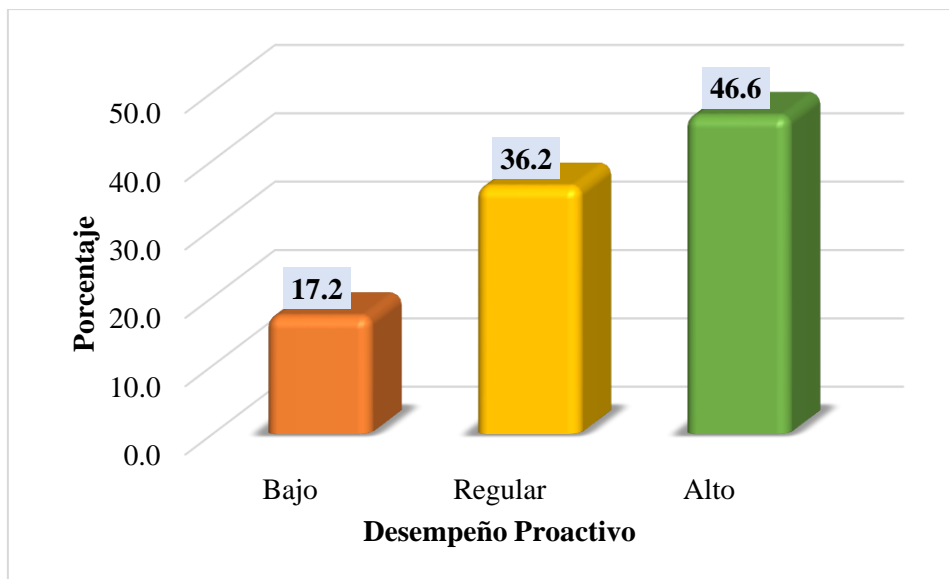


**Figura 10.** Niveles de la dimensión del desempeño adaptativo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

En la tabla 12 y figura 9, en cuanto a la dimensión Desempeño adaptativo se evidencia que del total de profesionales encuestados de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, el 48.3% la califican en un nivel alto, el 37.9% lo califica en un nivel regular, mientras que 13.8% identifica el desempeño adaptativo en la organización en nivel bajo.

**Tabla 13.** Niveles de la dimensión del desempeño proactivo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Variable	Niveles	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual (%)
Desempeño proactivo	Bajo	10	17.2
	Regular	21	36.2
	Alto	27	46.6
	Total	58	100.0

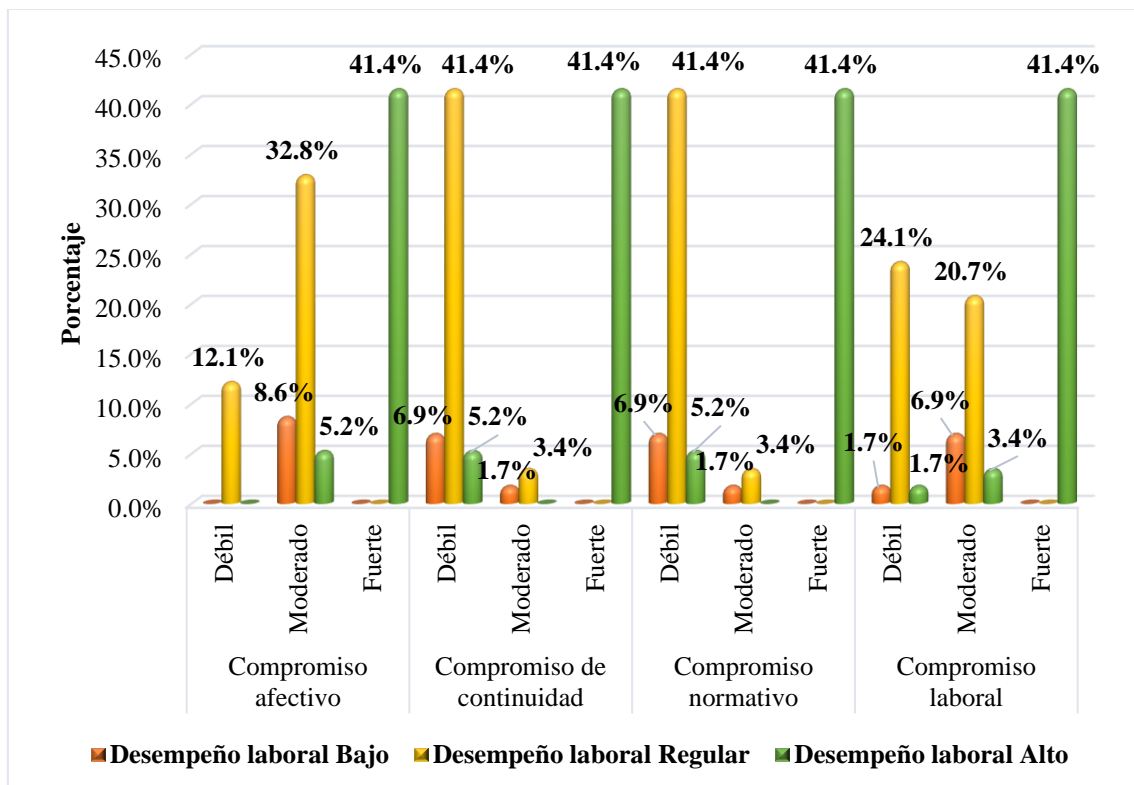


**Figura 11.** Niveles de la dimensión del desempeño proactivo de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

En la tabla 13 y figura 10, en cuanto a la dimensión Desempeño proactivo se evidencia que del total de profesionales encuestados de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, el 46.6% la califican en un nivel alto, el 36.2% lo califica en un nivel regular, mientras que 17.2% identifica el desempeño proactivo en la organización en nivel bajo.

**Tabla 14.** Nivel de comparación porcentual entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Compromiso laboral	Niveles	Desempeño laboral		
		Bajo	Regular	Alto
Compromiso afectivo	Débil	0,0%	12,1%	0,0%
	Moderado	8,6%	32,8%	5,2%
	Fuerte	0,0%	0,0%	41,4%
Compromiso de continuidad	Débil	6,9%	41,4%	5,2%
	Moderado	1,7%	3,4%	0,0%
	Fuerte	0,0%	0,0%	41,4%
Compromiso normativo	Débil	6,9%	37,9%	5,2%
	Moderado	1,7%	6,9%	0,0%
	Fuerte	0,0%	0,0%	41,4%
Compromiso laboral	Débil	1,7%	24,1%	1,7%
	Moderado	6,9%	20,7%	3,4%
	Fuerte	0,0%	0,0%	41,4%
Total		5	26	27
		8,6%	44,8%	46,6%



**Figura 12.** Nivel de comparación porcentual entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.



Asimismo, en cuanto a los resultados comparativos entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en la Unidad de Economía se tuvo que el 41.4% de los encuestados perciben que el nivel fue fuerte en cuanto al compromiso laboral por lo que el nivel fue alto en el desempeño laboral, asimismo el 20.7% de los encuestados perciben que el nivel fue moderado en el compromiso laboral por lo que fue regular en el desempeño laboral y el 1.7% de los encuestados perciben que el nivel fue débil en cuanto al compromiso laboral por lo que el nivel fue bajo en el desempeño laboral.

En cuanto a la dimensión compromiso afectivo, el 41.4% de los encuestados percibieron que el nivel fue fuerte lo que desencadenó que el nivel del desempeño laboral sea alto, asimismo el 32.8% de los encuestados percibieron que el nivel fue moderado en el compromiso afectivo por lo que el desempeño laboral fue regular, y ninguno de los encuestados percibieron que el nivel fue débil en cuanto al compromiso afectivo por lo que el desempeño laboral fue bajo.

Con respecto a la dimensión compromiso de continuidad, el 41.4% de los encuestados percibieron que el nivel fue fuerte lo que desencadenó que el nivel del desempeño laboral sea alto, asimismo el 3.4% de los encuestados percibieron que el nivel fue moderado en el compromiso de continuidad por lo que el desempeño laboral fue regular, y el 6.9% de los encuestados percibieron que el nivel fue débil en cuanto al compromiso de continuidad por lo que el desempeño laboral fue bajo.

Finalmente en cuanto a la dimensión compromiso normativo, el 41.4% de los encuestados percibieron que el nivel fue fuerte lo que desencadenó que el nivel del desempeño laboral sea alto, asimismo el 3.4% de los encuestados percibieron que el nivel fue moderado en el compromiso normativo por lo que el desempeño laboral fue regular, y el 6.9% de los encuestados percibieron que el nivel fue débil en cuanto al compromiso normativo por lo que el desempeño laboral fue bajo.

### 3.3. Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis se efectuó mediante un análisis de **Regresión Logística Ordinal** ya que según Pignataro (2016), “el interés con el modelo logístico es explicar el comportamiento de una variable dependiente  $Y$  categórica con base en una o muchas variables independientes  $X_k$ ” (p.101), en este sentido el modelo de regresión ordinal permitió explicar la incidencia de la variable independiente *Compromiso Laboral* sobre la variable dependiente *Desempeño Laboral*, por cuanto las variables son de categoría ordinal.

En esta medida, el contraste del modelo se efectuó a un nivel de significancia del 5% ( $\alpha = 0.05$ ) y un nivel de confianza del 95%, tomando la decisión frente al valor de significación estadística (Sig.) obtenido en la prueba, que a decir Pignataro (2016), en la aplicación de modelos de regresión logística ordinal se analizan los siguientes estadísticos:

- **Medidas de bondad de ajuste:** Chi-cuadrado de la razón de verosimilitud, se estima con la finalidad de examinar si la variable predictora incluida en el modelo presenta una relación significativa con la variable de respuesta. En este sentido si el p-valor obtenido es menor al nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) se acepta el supuesto de que las variables se asocian significativamente, por su parte si el p-valor obtenido es mayor al nivel de significancia ( $p > 0.05$ ) se rechaza el supuesto de asociación significativa.
- **Pseudo  $R^2$ :** Este indicador permite explicar el nivel de influencia de la variable dependiente  $X$  sobre la independiente  $Y$ , siendo útil para saber el ajuste del modelo a los datos, en la estimación se ofrecen los coeficientes de las pruebas Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, pero no hay un acuerdo sobre cuál de

los estadísticos pseudo  $R^2$  es mejor.

- **Medidas de asociación y eficiencia predictiva:** Prueba de Wald, para estimar la significancia de probabilidad de que el coeficiente sea diferente de cero al proyectar la variable dependiente en el modelo de regresión. En este sentido si, el p-valor obtenido es menor al nivel de contraste ( $p < 0.05$ ), se rechaza el supuesto de que el coeficiente sea igual a cero, entendiendo que la variable independiente contribuye a la predicción de la variable dependiente, por el contrario si, el p-valor obtenido en la prueba es mayor al nivel de contraste ( $p > 0.05$ ) se acepta el supuesto de que el coeficiente sea igual a cero, entendiendo que la variable independiente no contribuye a la predicción de la variable dependiente.

### Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** El compromiso laboral no incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

**H<sub>a</sub>:** El compromiso laboral incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

**Tabla 15.** Prueba de bondad de ajuste del compromiso laboral en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	71,485			
Final	11,144	60,341	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 16, se determinó un valor de chi cuadrado de la razón de verosimilitud  $X^2= 60.341$  con grado de libertad 2 y un p-valor= 0.000 que por ser menor al nivel de significancia establecido ( $p<0.05$ ); permite aceptar el supuesto de que el compromiso laboral está asociado al desempeño laboral, indicando un buen ajuste del modelo para explicar la incidencia de la variable independiente sobre la dependiente.

**Tabla 16.** Pseudo coeficiente de determinación del compromiso laboral en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Compromiso laboral en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Desempeño laboral	,647	,767	,561

Función de enlace: Logit.

En la tabla 17, el coeficiente de determinación  $R^2$  con valor más alto es el que corresponde a Nagelkerke (0.767), estimando que el compromiso laboral incide en un 76.7% en el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

**Tabla 17.** Medidas de asociación y eficacia predictiva del compromiso laboral en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DeseLabo = 1]	-25,219	0,577	1913,215	1	,000	-26,349	-24,089
	[DeseLabo = 2]	-21,062	0,772	744,118	1	,000	-22,575	-19,549
Ubicación	[CompLab=1]	-23,140	0,825	787,446	1	,000	-24,757	-21,524
	[CompLab=2]	-23,718	0,000		1		-23,718	-23,718

Función de enlace: Logit.

En la tabla 18, se determinó un coeficiente Wald= 1913,215 asociado a un p-valor= 0,000 menor al nivel de contraste ( $p<0.05$ ), por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , estimando a un nivel de confianza del 95% que a medida que disminuyen los niveles del compromiso laboral se disminuye la probabilidad en los niveles del

desempeño laboral, concluyendo que: *El compromiso laboral incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.*

## Hipótesis Específicas

### Hipótesis Especifica 1

**H<sub>0</sub>:** El compromiso afectivo no incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

**H<sub>1</sub>:** El compromiso afectivo incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

**Tabla 18.** Prueba de bondad de ajuste del compromiso afectivo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	70,244			
Final	10,254	59,990	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 19, se determinó un valor de chi cuadrado  $X^2= 59.990$  con grado de libertad 2 y un p-valor= 0.000 que por ser menor al nivel de significancia establecido ( $p>0.05$ ); permite aceptar el supuesto de que el compromiso afectivo está asociado al desempeño laboral, indicando un buen ajuste del modelo para explicar la incidencia de la variable independiente sobre la dependiente.

**Tabla 19.** *Pseudo coeficiente de determinación del compromiso afectivo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.*

Compromiso afectivo en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Desempeño laboral	,645	,764	,558

Función de enlace: Logit.

En la tabla 20, el coeficiente de determinación  $R^2$  con valor más alto es el que corresponde a Nagelkerke (0.764), estimando que el compromiso afectivo incide en un 76.4% en el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

**Tabla 20.** *Medidas de asociación y eficacia predictiva del compromiso afectivo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DeseLabo = 1]	-24,175	0,512	2226,246	1	,000	-25,179	-23,171
	[DeseLabo = 2]	-20,062	0,660	925,063	1	,000	-21,355	-18,769
Ubicación	[CompAfec=1]	-22,119	1,008	481,454	1	,000	-24,094	-20,143
	[CompAfec=2]	-22,496	0,000		1		-22,496	-22,496

Función de enlace: Logit.

En la tabla 21, se determinó un coeficiente Wald= 2226,246 asociado a un p-valor= 0,000 menor al nivel de contraste ( $p < 0.05$ ), por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , estimando a un nivel de confianza del 95% que a medida que disminuyen los niveles del compromiso afectivo se disminuye la probabilidad en los niveles del desempeño laboral, concluyendo que: *El compromiso afectivo incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.*

## Hipótesis Especifica 2

**H<sub>0</sub>:** El compromiso de continuidad no incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

**H<sub>2</sub>:** El compromiso de continuidad incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

**Tabla 21.** Prueba de bondad de ajuste del compromiso de continuidad en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	68,648			
Final	7,805	60,844	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 22, se determinó un valor de chi cuadrado  $X^2 = 60.844$  con grado de libertad 2 y un p-valor= 0.000 que por ser menor al nivel de significancia establecido ( $p > 0.05$ ); permite aceptar el supuesto de que el compromiso de continuidad está asociado al desempeño laboral, indicando un buen ajuste del modelo para explicar la incidencia de la variable independiente sobre la dependiente.

**Tabla 22.** Pseudo coeficiente de determinación del compromiso de continuidad en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Compromiso de continuidad en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Desempeño laboral	,650	,770	,566

Función de enlace: Logit.

En la tabla 23, el coeficiente de determinación  $R^2$  con valor más alto es el que corresponde a Nagelkerke (0.770), estimando que el compromiso de continuidad incide

en un 77% en el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

**Tabla 23.** *Medidas de asociación y eficacia predictiva del compromiso de continuidad en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DeseLabo = 1]	-26,254	1,183	492,897	1	,000	-28,572	-23,936
	[DeseLabo = 2]	-22,062	1,371	258,875	1	,000	-24,749	-19,374
Ubicación	[CompCont=1]	-24,323	1,285	358,346	1	,000	-26,842	-21,805
	[CompCont=2]	-25,641	0,000		1		-25,641	-25,641

Función de enlace: Logit.

En la tabla 24, se determinó un coeficiente Wald= 492,897 asociado a un p-valor= 0,000 menor al nivel de contraste ( $p < 0.05$ ), por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_2$ , estimando a un nivel de confianza del 95% que a medida que disminuyen los niveles del compromiso de continuidad se disminuye la probabilidad en los niveles del desempeño laboral, concluyendo que: *El compromiso de continuidad incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.*

### Hipótesis Especifica 3

**H<sub>0</sub>:** El compromiso normativo no incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.

**H<sub>3</sub>:** El compromiso normativo incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.



**Tabla 24.** Prueba de bondad de ajuste del compromiso normativo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	68,670			
Final	8,373	60,297	2	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 25, se determinó un valor de chi cuadrado  $X^2= 60.297$  con grado de libertad 2 y un p-valor= 0.000 que por ser menor al nivel de significancia establecido ( $p>0.05$ ); permite aceptar el supuesto de que el compromiso normativo está asociado al desempeño laboral, indicando un buen ajuste del modelo para explicar la incidencia de la variable independiente sobre la dependiente.

**Tabla 25.** Pseudo coeficiente de determinación del compromiso normativo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

Compromiso normativo en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Desempeño laboral	,646	,766	,561

Función de enlace: Logit.

En la tabla 26, el coeficiente de determinación  $R^2$  con valor más alto es el que corresponde a Nagelkerke (0.766), estimando que el compromiso normativo incide en un 76.6% en el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

**Tabla 26.** Medidas de asociación y eficacia predictiva del compromiso normativo en el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DeseLabo = 1]	-26,207	0,989	702,236	1	,000	-28,146	-24,269
	[DeseLabo = 2]	-22,062	1,158	362,867	1	,000	-24,332	-19,792
Ubicación	[CompNorm=1]	-24,309	1,092	495,643	1	,000	-26,449	-22,169
	[CompNorm=2]	-25,046	0,000		1		-25,046	-25,046

Función de enlace: Logit.

En la tabla 27, se determinó un coeficiente Wald= 702,236 asociado a un p-valor= 0,000 menor al nivel de contraste ( $p < 0.05$ ), por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_3$ , estimando a un nivel de confianza del 95% que a medida que disminuyen los niveles del compromiso normativo se disminuye la probabilidad en los niveles del desempeño laboral, concluyendo que: *El compromiso normativo incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.*

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

Con relación al objetivo general de analizar la incidencia del compromiso laboral en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020, los resultados nos muestran que en relación a la prueba del pseudo R cuadrado, se tiene la dependencia porcentual del compromiso laboral y el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, dado que se obtuvo un coeficiente de Nagalkerke donde la variabilidad del desempeño laboral se debe al 76.7% del compromiso laboral de los profesionales de la Unidad de Economía, es decir a medida que se producen cambios en el compromiso de los trabajadores su desempeño se verá afectado o favorecido.

Los resultados concuerdan con el estudio de Valderrama (2019), quien al evaluar la manera en que el clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores, determinó que el desempeño laboral presentó un nivel regular del 50.0%, además puntualizó que la responsabilidad fue regular, el trabajo en equipo fue regular, mientras que las habilidades y conocimientos fue considerado como bueno; en consecuencia para mejorar los niveles de desempeño laboral se debe gestionar de manera adecuada ciertas herramientas tecnológicas y las evaluaciones se deben realizar de manera obligatoria. Del mismo modo, el estudio de Jaramillo y Rodríguez (2020) concuerdan con los resultados, quienes al evaluar el clima laboral y su influencia en el rendimiento de los trabajadores, hallaron que el desempeño laboral también tuvo un nivel bueno, sosteniendo que éste pertenece a procedimientos de la administración de recursos humanos, en donde las organizaciones procuran analizar asuntos relacionados con la gestión de recursos, liderazgo que se siente, oportunidad de ascenso, acatamiento

laboral, entre otros. En consecuencia, se debe generar un dialogo entre los superiores y los trabajadores para conocer y tomar en consideración sus necesidades, anhelos, dificultades, problemas dentro y fuera de la organización y otros factores que puedan afectar su desempeño.

En efecto los hallazgos ofrecidos tienen implicancias directas para la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho y la Sociedad en general, toda vez que se resalta la necesidad de la gerencia por enfocar acciones y estrategias para elevar los niveles de compromiso de los trabajadores hacia con la institución, aportando beneficios que mejoren tanto su bienestar personal como profesional, con la finalidad de promover y fortalecer sus capacidades y con ello aprovechar los talentos en el desempeño de las funciones y el logro de las metas institucionales, y por consiguiente contribuir con una atención de calidad en el sistema hospitalario.

Con respecto al primer objetivo específico de determinar la incidencia del compromiso afectivo en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020, los resultados nos muestran que en relación a la prueba del pseudo R cuadrado, se tiene la dependencia porcentual del compromiso afectivo y el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía, dado que se obtuvo un coeficiente de Nagalkerke donde la variabilidad del desempeño laboral se debe al 76.4% del compromiso afectivo de los profesionales de la Unidad de Economía, deduciendo que a medida que aumenta el nivel de estímulo hacia con la empresa por parte de los trabajadores también aumentará su rendimiento laboral.

Los resultados se sustentan en la investigación de Vizcaíno (2020) quien determino el nivel de satisfacción y de compromiso de los empleados, contrastando que los colaboradores presentaron mayor compromiso afectivo como lealtad, sentido de pertenencia a la organización y significado personal, debido al que el grado de

satisfacción si se vincula con el lapso de tiempo con el compromiso laboral. De acuerdo al género los varones a diferencia de las mujeres están más satisfechos y mucho más comprometidos, por este motivo en la institución predomina el compromiso afectivo; en consecuencia se debe medir cada cierto tiempo el nivel de compromiso laboral de los empleados en las organizaciones. En cuanto la investigación de Murayari (2019) quien determino la relación existente entre el compromiso laboral y la cultura organizacional, también respalda los resultados por cuanto el compromiso afectivo obtuvo la mayor puntuación, asimismo sostuvo que la mejora de la cultura organizacional dentro de la organización mejora el compromiso afectivo en mayor medida que el compromiso normativo y de continuidad; en consecuencia es importante que el empleado se involucre más en las actividades por medio de charlas que fortalezcan la integración de los equipos de trabajo.

Los resultados implican, que dentro de las organizaciones se debe prestar atención al sentir de los trabajadores ya que éstos se constituyen como el principal recurso y la fuerza que garantiza el servicio prestado, en esta medida un colaborador con bajo sentido de pertenencia e insatisfecho no contribuye al éxito de la entidad, es así que se recomienda a la gerencia la implementación de charlas y talleres para que estos se sientan a gustos y motivados con el desarrollo de sus actividades en la institución.

De acuerdo al segundo objetivo específico de comprobar la incidencia del compromiso de continuidad en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020, los resultados nos muestran que en relación a la prueba del pseudo R cuadrado, se tiene la dependencia porcentual del compromiso de continuidad y el desempeño laboral de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, ya que se obtuvo un coeficiente de Nagalkerke donde la variabilidad del desempeño laboral se debe al 77.0% del

compromiso de continuidad de los profesionales de la Unidad de Economía, indicando que a mayor compromiso de continuidad mayor será el desempeño que muestren los trabajadores, toda vez que los colaboradores se sentirán satisfechos con las remuneraciones y estabilidad que les brinda la empresa. En esta medida los resultados se contrastan en el estudio de Romero (2019) quien al analizar las relaciones entre las redes de atención y el desempeño de los colaboradores, encontró que el desempeño se relaciona con mayor magnitud con el compromiso de continuidad, por cuanto efectivamente la atención general se relaciona con el desempeño laboral debido al tiempo que el empleado trabaja en la organización, por otro lado, se halló que los trabajadores con tiempos de reacción más rápidos tienen mejores calificaciones en desempeño laboral, en consecuencia los empleados que no presentan o tienen compromiso de continuidad muy bajo no resuelven sus conflictos inmediatamente, se demoran. En esta misma línea de análisis Díaz (2019), al determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el compromiso con la organización, también demostró que el compromiso de continuidad es relevante y tiene un nivel alto en comparación con los otros compromisos, esto se debe principalmente a que entre la gestión de talento humano y el compromiso laboral existe relación débil. Por lo tanto concluyó que una mejora en la gestión de talento humano conllevaría a una mejora en el compromiso de continuidad; en consecuencia es relevante analizar qué actividades generan mejoras en la gestión del talento humano que estas repercuten positivamente en el compromiso de continuidad de los empleados.

Las evidencias obtenidas implica que los trabajadores desarrollan mejor sus funciones cuando la entidad les ofrece beneficios que les permita estabilidad tanto laboral como bienestar socio familiar, es decir que su trabajo se vea retribuido en una mejor calidad de vida, en efecto gana importancia las estrategias de retención

implementadas en la empresa, dado que si el colaborador no percibe un interés por parte de su empleador tiene mayor probabilidad de abandonar la empresa y esto le generaría un gasto a la organización por nuevas contrataciones.

Considerando el tercer objetivo específico de identificar la incidencia del compromiso normativo en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020, los resultados nos muestran que en relación a la prueba del pseudo R cuadrado, se tiene la dependencia porcentual del compromiso normativo y el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, por cuanto se determinó en los resultados un coeficiente de Nagalkerke donde la variabilidad del desempeño laboral se debe al 76.6% del compromiso normativo de los profesionales de la Unidad de Economía, lo cual significa que mientras los empleados muestren mayor compromiso con los valores y normativas de la institución mayor será su nivel de desempeño profesional.

Hallazgos que se apoyan en el estudio de Moranch (2019), quien al determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores, demostró que el compromiso normativo representado por mejoras laborales, trato personalizado, ambiente de trabajo agradable, entre otros tiene mayor relevancia para los empleados, y estos influyen en su desempeño de manera significativa, por otro lado, para que los empleados mantengan un desempeño adecuado deben mantener una buena interrelación con sus superiores y compañeros, además es importante que la organización explote las capacidades, habilidades y competencias de los empleados para que estos respondan de forma positiva a la organización, en consecuencia es relevante fomentar las relaciones interpersonales de forma más estrecha y coordinada, para que el empleado se identifique con los objetivos y metas de la organización. Asimismo en la investigación de Torres

(2019) se sustentan los resultados presentado, al corroborar que el compromiso normativo influye significativamente en el desempeño laboral, en cuanto a que las capacitaciones son tomadas en cuenta como una inversión productiva que al formar a los colaboradores se beneficia ella misma, produciendo cambios efectivos en las actividades laborales, el trabajo en equipo, la buena comunicación, toma de decisiones, relación con los clientes, proporcionando ventajas y mejoras para entregar calidad en el servicio y conservar un excelente clima laboral, haciendo realizable la misión y la finalidad de la institución, en consecuencia se deben fortalecer los procesos y actividades para que los empleados sientan que la organización se preocupan de la mejora de sus capacidades.

Los hallazgos implican que las normativas establecidas en la organización deben promover un servicio basado en valores y principios éticos, es por ello que los manuales de procedimientos técnicos, de funciones y normas deben ser de conocimiento y guía de todos los colaboradores y las pautas de toda gerencia, alineando las funciones a su cumplimiento y con transparencia, generando confianza y seguridad en el servicio prestado.

### **Limitaciones**

El desarrollo de la investigación se limita a los profesionales de la Unidad de economía del Hospital San Juan de Lurigancho, por cuanto los hallazgos obtenidos solo se pueden extender a la dinámica de esta área operativa, siendo oportuno ampliar el análisis de las variables compromiso y desempeño laboral a unidades de la entidad que tengan trato directo con los pacientes a fin de identificar si existen factores que atenten contra la calidad de atención en los servicios de salud.

En este orden de ideas, el estudio se limitó al análisis de las variables compromiso y desempeño laboral, lo cual amerita explorar otros aspectos involucrados



directamente en el ejercicio laboral de los colaboradores y que pueden alterar su percepción y bienestar hacia con la organización, entre los que se destaca analizar cómo es la gestión del talento implementado en el Hospital, las estrategias de retención, el manejo de conflictos, entre otros.

### **Implicancias**

En base a los hallazgos obtenidos, el estudio tiene implicancia directa en el campo práctico, toda vez que el diagnóstico elaborado muestra como el compromiso laboral contribuye en mayor o menor medida al buen desempeño de los trabajadores, por tanto el gerente de esta unidad podrá tomar decisiones certeras para mejorar la situación actual conforme la percepción de los colaboradores y de esta manera optimizaría el rendimiento del servicio, mediante la atención directa a las necesidades de los empleados.

Así mismo, la investigación tiene implicancia social, ya que se proponen sugerencias para mejorar el compromiso de los trabajadores y así incentivar a un buen desempeño, lo cual garantizaría un servicio de calidad a la sociedad en general, al promover una atención basada en principios éticos, con profesionales capacitados y con la mejor predisposición para realizar sus funciones.

En efecto el estudio reporta implicancia teórica, dado que los resultados pueden ser un punto de comparación y de ayuda para otros investigadores interesados en el tema.

## **4.2. Conclusiones**

### **Primera:**

Tomando en consideración los resultados conseguidos en la investigación se concluyó que el compromiso laboral incide en el desempeño laboral de los

profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, alcanzando un coeficiente de determinación de Nagelkerke (0.767), que indica que toda mejora en el compromiso laboral incide favorablemente en 76.7% en el desempeño laboral los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, es decir la medida que aumentan los niveles de compromiso de los trabajadores se eleva la probabilidad de un mayor nivel de desempeño, por su parte si el compromiso se reduce el desempeño se verá comprometido.

**Segunda:**

Tomando en consideración los resultados conseguidos en la investigación se concluyó que el compromiso afectivo presenta una incidencia en el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, alcanzando un coeficiente de determinación de Nagelkerke (0.764) que muestra que toda mejora en el compromiso afectivo incide positivamente en 76.4% en el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, es decir que el estímulo o sentimiento que refleje un trabajador por la organización influye en mayor o menor medida en su buen desempeño.

**Tercera:**

Tomando en consideración los resultados conseguidos en la investigación se concluyó que el compromiso de continuidad incide en el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, alcanzando un coeficiente de determinación de Nagelkerke (0.770), el cual refiere que toda mejora en el compromiso de continuidad incide de manera directa en 77.0% en el desempeño laboral de los profesionales de la

Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, es decir que si el empleado percibe que las labores que realiza contribuyen a su bienestar personal y familiar, desarrollara mejor sus funciones contribuyendo al éxito institucional, pero en caso contrario el trabajador no desarrollara sus actividades con la misma disposición lo cual se verá reflejado en su desempeño.

**Cuarta:**

Tomando en consideración los resultados conseguidos en la investigación se concluyó que el compromiso normativo tiene incidencia en el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, alcanzando un coeficiente de determinación de Nagelkerke (0.766), que significa que toda mejora en el compromiso normativo presenta incidencia favorable en 76.6% en el desempeño laboral de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, es decir una buena estructura, organización y reglamentos institucionales contribuyen a un buen desempeño, pero si estas limitan o coadyuban al empleado su rendimiento será reducido.

### 4.3. Recomendaciones

#### **Primera:**

De acuerdo a los hallazgos obtenidos en la investigación, es de recomendar a la gerencia de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, evaluar los factores que puedan contribuir a un bajo compromiso hacia sus actividades, atendiendo las necesidades que afectan el bienestar y satisfacción de los trabajadores en cada una de sus áreas constitutivas, siendo preciso idear herramientas de gestión a efectos de medir las debilidades y fortalezas, para tomar decisiones efectivas que permita enaltecer la labor del talento humano.

#### **Segunda:**

Es preciso promover un plan de motivación a todo el personal de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, mediante la entrega de reconocimientos por su gran desempeño y años de servicio, la generación de saluciones en cuadro de honor, y felicitaciones ocasionales por parte de supervisores, con la finalidad de que los colaboradores constaten que son personal importante para la organización, promoviendo un sentido de pertenencia con las labores ejercidas, lo cual se verá reflejado en su desempeño y servicio prestado.

#### **Tercera:**

Generar estrategias pertinentes a la retención del talento humano, en efecto es preciso ofrecer beneficios corporativos que garantice el bienestar físico y mental del trabajador y de su grupo familiar, promover incentivos monetarios a su destacada labor, y dar garantías laborales mediante contratos a largo plazo o

nombramientos, de esta manera se sentirán comprometidos a continuar laborando en la institución.

**Cuarta:**

Promover el reconocimiento institucional en todos los colaboradores de la unidad mediante la promoción de su misión, visión, objetivos y valores, siendo preciso compartir a través de instructivos y manuales de forma digital las políticas, normas y procedimientos a seguir en cada puesto y área de trabajo, en virtud de que los empleados reconozcan la importancia de sus funciones, y contribuyan al cumplimiento normativo.

## REFERENCIAS

- Acosta, N. (2018). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? Cuida tu dinero.
- Al-Jabari, B. & Ghazzawi, I. (2019). Compromiso organizacional: una revisión de la literatura conceptual y empírica y una agenda de investigación. *Revista de liderazgo internacional “ILJ”*, 11(1), 78-119.
- Allen, N. y Mayer, J. (1990). La medición y antecedentes del compromiso afectivo, de continuidad y normativo con la organización. *Revista de psicología ocupacional*, 63(1), 1–18.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (7ma Ed.) Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. (3rd ed.) Grupo Editorial Patria.
- Bakan, I., Büyükbee, T., & Ebrahim, B. (2011). An investigation of organizational commitment and education level among employees. *International Journal of Emerging Sciences*, 1(3), 231-245.
- Barrick, M. y Mount, M. (1991). Las cinco grandes dimensiones de la personalidad y el desempeño laboral: un metaanálisis. *Revista de psicología del personal*, 44(1), 1-26.
- Bateman, T. y Crant, J. (1993). El componente proactivo del comportamiento organizacional. Una medida y correlaciona. *Revista de Comportamiento organizacional*, 1(14), 103-118.
- Beck, K. y Wilson, C. (2000). Desarrollo del compromiso laboral afectivo: un examen secuencial cruzado del cambio con la tenencia. *Revista de comportamiento vocacional*, 56 (1), 114-136.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3. Ed.) Pearson Educación.
- Bhat, R. y Maheshwari, S. (2005). Implicaciones de las cuestiones de recursos humanos para las reformas del sector de la salud. *Revista de gestión de la salud*, 7 (1), 1-39.
- Bishop, J. (1989). El reconocimiento y recompensa por el desempeño de los empleados. *Revista de Economía Laboral*, 5 (4): 36-56.

- Borman, W. y Brush, D. (1993). Más progreso hacia una taxonomía de los requisitos de desempeño gerencial. *Revista rendimiento humano*, 1(6), 1-21.
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1993). Expansión del dominio del criterio para incluir elementos de desempeño contextual. En N. Schmitt y W. Borman (eds), *Selección de personal en organizaciones*. Nueva York: Jossey-. p. 71-98.
- Borman, W., Penner, L., Allen, T. y Motowidlo, S. (2001). Personality predictors of citizenship performance. Madrid: ESIC.
- Campbell, C., Ford, P., Rumsey, M. y Pulakos, E. (1990). Desarrollo de múltiples medidas de desempeño laboral en una muestra representativa de trabajos. *Revista de psicología del personal*, 43: 277-300.
- Campbell, J. P. (1990). “Modelado del problema de predicción del rendimiento en psicología industrial y organizacional”, en M. D. Dunnette y L. M. Hough (eds), *Manual de psicología industrial y organizacional*. Palo Alto: Prensa Psicólogos Consultores. 687-732.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993). Una teoría del rendimiento. En C. W. Schmitt y W. C. A. Borman (eds), *Selección de personal en organizaciones*. San Francisco: Jossey-Bass. p. 35-70.
- Cascio, W. (2006). *Gestión de recursos humanos: productividad, calidad de vida laboral, beneficios*. McGraw-Hill, Inc, Nueva York.
- Caught, K., Shadur, M. y Rodwell, J. (2000). El artefacto de medición en el cuestionario de compromiso laboral. *Revista de informes psicológicos*, 87 (3).
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. y Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama socioeconómico*, 28(40), 92-103.
- Crant, J. (2000). Comportamiento proactivo en las organizaciones. *Revista de gestión*, 26(3), 435-434. DOI: 10.1016 / S0149-2063 (00) 00044-1
- Díaz, A. (2019). *Gestión del talento humano y el compromiso laboral del personal de las dos principales Direcciones Regionales de la provincia San Martín, 2019*. (Tesis de Maestría) Universidad Peruana Unión, Tarapoto.

- Faloye, D. (2014). Compromiso laboral e intenciones de rotación: evidencia de una organización paramilitar nigeriana. *Revista internacional de desarrollo económico y empresarial*, 2(3), 23-34.
- Farris, G. y Cordero, R. (2002). Liderando a sus científicos e ingenieros 2002. *Revista gestión de tecnologías de investigación*, 45 (6), 13-25.
- Furnham, A., Forde, L. y Ferrari, K. (1998). Personalidad y motivación laboral. *Revista de personalidad y diferencias individuales*, 26. 1035-1043.
- Gallup (2013). *State of the Global Workplace: Employee: Engagement Insights for Business Leaders Worldwide*, Washington: Gallup.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: una guía y una referencia sencillas*. Actualización 11.0 (4th ed.). Boston: Allyn y Bacon.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R. (2011). *Organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos* (Decimotercera ed.). McGraw-Hill.
- Grande, I. y Abascal, E. (2014). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. (12ª Ed.) ESIC Editorial.
- Grant, A. y Ashford, S. (2008). La dinámica de la proactividad en el trabajo. *Revista de Comportamiento Organizacional*. 28(1), 3-34. DOI- 10.1016/j.riob.2008.04.002
- Gutiérrez, A., Candela, I. y Carver, L. (2012). The structural relationships between organizational commitment, global job satisfaction, developmental experiences, work values, organizational support, and person-organization fit among nursing faculty. *Journal of Advanced Nursing*, 68(7), 1601-1614.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hockey, G.R.J. (1993). Mecanismos de control cognitivo-energético en la gestión de las demandas laborales y la salud psicológica. En A. Baddely y L. Weiskrantz



- (Eds.), *Atención: selección, conciencia y control* (págs. 328–345). Oxford, Inglaterra: Clarendon Press.
- Idris, A. (2014). Flexible working as an employee retention strategy in developing countries: Malaysian bank managers speak. *Journal of Management Research*, 14(2), 71-86.
- Iverson, R. y Buttigieg, D. (1999). Compromiso afectivo, normativo y de continuidad: ¿se puede gestionar el tipo de compromiso “correcto”? *Revista de estudios de gestión*, 36 (3), 307–333.
- Jaramillo, M. y Rodríguez, C. (2020). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de Maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Keijzers, B. (2010). *Motivación y desempeño de los empleados. Organización y estrategia*. (Tesis de Maestría) Universidad de Tilburg. Países Bajos.
- Kwon, I. y Banks, D. (2004). Factores relacionados con el compromiso laboral y profesional de los auditores internos. *Revista de auditoría administrativa*, 19 (5), 606-622.
- LePine, J., Erez, A y Johnson, D. (2002). La naturaleza y dimensionalidad del comportamiento de ciudadanía organizacional: una revisión crítica y metaanálisi. *Revista de psicología aplicada*, 87: 52-65.
- Lindner, J. (1998). Comprender la motivación de los empleados. *Revista de extensión*, 36 (3). <https://archives.joe.org/joe/1998june/rb3.php>
- Luchak, A. y Gellatly, I. (2007). Una comparación de relaciones lineales y no lineales entre el compromiso laboral y los resultados laborales. *Revista de psicología aplicada*, 92 (3), 786-793.
- Mahal, P. (2012). Las prácticas de RRHH como determinantes del compromiso laboral y la retención de empleados. *IUP Revista de investigación de gestión*, 11 (4), 37-53.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). Revisión y metaanálisis de los antecedentes, correlaciones y consecuencias del compromiso laboral. *Boletín psicológico*, 108 (2), 171-194.

- McDonald, D. y Makin, P. (2000). El contrato psicológico, el compromiso organizativo y la satisfacción laboral del personal temporal. *Revista de desarrollo organizacional y de liderazgo*, 21 (2), 84-91.
- Melendrez, J. (2019). *Selección de personal y desempeño laboral en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2019*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima.
- Messner, W. (2013). Efecto de la cultura organizacional en el compromiso de los empleados en la industria de abastecimiento de servicios de TI de la India. *Revista de investigación empresarial India*, 5 (2), 76-100.
- Meyer, J. y Allen, N. (1984). Prueba de la “teoría de la apuesta lateral” del compromiso laboral: algunas consideraciones metodológicas. *Revista de psicología aplicada*, 69 (3), 372-378.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). Una conceptualización de tres componentes del compromiso laboral. *Revisión de la gestión de recursos humanos*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Compromiso en el ámbito laboral: teoría, investigación y aplicación*. Thousand Oaks, CA: Publicaciones Sage.
- Meyer, J. y Herscovitch, L. (2001). Compromiso en el lugar de trabajo. Hacia un modelo general. *Revista de revisión de la gestión de recursos humanos*, 11 (3), 299–326.
- Meyer, J., Allen, N. y Smith, C. (1993). Compromiso con las organizaciones y ocupaciones: Ampliación y prueba de una conceptualización de tres componentes. *Revista de psicología aplicada*, 78 (4), 538.
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L. y Topolnytsky, L. (2002). Compromiso afectivo, continuo y normativo con la organización: un metaanálisis de antecedentes, correlaciones y consecuencias. *Revista de Comportamiento vocacional*, 61 (1), 20–52.
- Moranch, C. (2019). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la comercializadora ecuatoriana de calzado Comecsa S.A., del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018*. (Tesis de Maestría) Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad.

- Morrison, E. y Phelps, C. (1999). Haciendo cargo en el trabajo: esfuerzos extraordinarios para iniciar el cambio en el lugar de trabajo. *Revista de la Academia de Gestión*, (1)42, 403-419.
- Motowidlo, S., Borman, W. y Schmit, M. (1997). Una teoría de las diferencias individuales en la tarea y el desempeño contextual. *Revista de rendimiento humano*, 1(10), 71-83.
- Mowday, R., Porter, L. y Steers, R. (1982). *Vínculos empleados-organización: la psicología del compromiso, el ausentismo y la rotación*. Vol. 153. Nueva York: Academic Press.
- Murayari, C. (2019). *Cultura organizacional y su relación con el compromiso laboral de los colaboradores de la empresa Palmas del Shanusi S.A. 2018*. (Tesis de Maestría) Universidad Peruana Unión, Tarapoto.
- Otley, D. (1999). Gestión del desempeño: un marco para la investigación de sistemas de control de gestión. *Revista de investigación en contabilidad de gestión*, 10, 363-382.
- Parker, S. y Collins, C. (2010). Haciendo balance: Integrando y diferenciando múltiples comportamientos proactivos. *Revista de gestión*, 36 (3), 633-662.  
<http://dx.doi.org/10.1177/0149206308321554>
- Parker, S., Williams, H. y Turner, N. (2006). Modelando los antecedentes del comportamiento proactivo en el trabajo. *Revista de Psicología Aplicada*, 1(91), 636-652.
- Pignataro, A. (2016). *Manual para el análisis político cuantitativo*. (1ra.Ed.) San José, Costa Rica: Editorial UCR.
- Pulakos, E., Arad, S., Donovan, M. y Plamondon, K. (2000). Adaptabilidad en el lugar de trabajo: Desarrollo de una taxonomía del rendimiento adaptativo. *Revista de Psicología Aplicada*, 1(85), 612-624.
- Radosavljevic, Z., Cilerdzic, V. y Dragic, M. (2017). Compromiso organizacional de los empleados. *Revista Internacional. Facultad de Economía Empresarial y Emprendimiento*. 1-2.

- Ramírez, R. (2013). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual*. (Tesis Doctoral) Universidad Autónoma de Madrid.  
[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525\\_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1)
- Robbins, S. y Judge, T. (2007). *Comportamiento organizacional* (12ª Ed.). Prentice Hall.
- Rodríguez, A. (2014). *Nivel de Satisfacción de los asesores de un contact center operativo de una institución financiera de la república de Guatemala*. (Tesis de Titulación). Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción.
- Rodríguez, M. (2019). *Regímenes laborales y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores de la Universidad Nacional de Trujillo – Sede Central 2017*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Romero, M. (2019). *Redes atencionales y desempeño laboral de empleados del Área de Educación*. (Tesis de Maestría) Universidad Argentina de la Empresa – UADE, Buenos Aires.
- Ruiz, E. (2019). *Los regímenes laborales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL N° 06, 2017*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima.
- Rylander, D. (2003). *Cambios en el compromiso organizacional para los recién llegados a la fuerza de ventas: una mirada exploratoria a las influencias del empleo temprano*. *Avances en marketing - Actas de la reunión anual de la Asociación de educadores universitarios de marketing*, 140-146.  
<<http://sbaer.uca.edu/research/acme/2003/24.pdf>>.
- Schermerhorn, J. (1989). *Gestión para la productividad*, (3a ed.) John Wiley and Sons, Nueva York.
- Shahid, A. y Azhar, S. (2013). Adquirir el compromiso de los empleados: vincular a la eficacia organizacional. *Revista de investigación de gestión*, 5 (1), 250–268.
- Sharma, D., Borna, S. y Stearns, J. (2009). Una investigación de los efectos de los valores éticos corporativos en el compromiso y el desempeño de los empleados:

- examen del papel moderador de la equidad percibida. *Revista de ética empresarial*, 89 (2), 251-260.
- Singh, A., & Gupta, B. (2015). Job involvement, organizational commitment, professional commitment, and team commitment. *Benchmarking: An International Journal*, 22(6), 1192-1211. doi:10.1108/BIJ-01-2014-0007
- Solís, H. (2020). *Gestión administrativa y compromiso organizacional en una Universidad Pública, Lima, 2019*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima.
- Sonnentag, S. y Frese, M. (2002). Conceptos de rendimiento y teoría del rendimiento. En S. Sonnentag (ed.), *Gestión psicológica del rendimiento individual*. Chichester: Wiley. P. 3 - 25.
- Steel, R., Griffeth, R., & Hom, P. (2002). Practical retention policy for the practical manager. *The Academy of Management Executive*, 16(2), 149-162.
- Tena, A. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 19-22.
- Torres, E. (2019). *El desempeño y compromiso organizacional: Factores claves para el desarrollo de una empresa, caso Palmoplast S.A. de Machala*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Machala, Machala.
- Valderrama, G. (2019). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2017*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Vandenberg, R., Self, R. y Seo, J. (1994). Un examen crítico de las medidas de compromiso de internalización, identificación y cumplimiento. *Revista de gestión*, 20 (1), 123-140.
- Vizcaíno, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato.
- WeiBo, Z., Kaur, S. y Jun, W. (2010). Nuevo desarrollo del compromiso organizacional: una revisión crítica (1960-2009). *Revista africana de gestión empresarial*, 4 (1), 12-20.

- Williams, K. y Karau, S. (1991). “Holgazanería social y compensación social: los efectos de las expectativas de desempeño del compañero de trabajo”, *Revista de personalidad y psicología social*, 1(61): 570-581.
- Wright, P., Gardner, T., Moynihan, L. y Allen, M. (2005). La relación entre las prácticas de recursos humanos y el desempeño de la empresa: examen del orden causal. *Revista de psicología del personal*, 58 (2), 409–446.
- Wrzesniewski, A. y Dutton, J.E. (2001). Elaborar un trabajo: revivir a los empleados como artesanos activos de su trabajo. *Revista Academia de Gestión*, 26, 179–201.
- Yavuz, M. (2010). El efecto de la percepción de los docentes sobre la justicia y cultura organizacional sobre el compromiso organizacional. *Revista Africana de Gestión Empresarial*, 4 (5), 695-701.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

### TÍTULO: “COMPROMISO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE LA UNIDAD DE ECONOMÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, PERIODO 2020”.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Método
¿Cómo incide el compromiso laboral en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020?	Analizar la incidencia del compromiso laboral en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.	El compromiso laboral incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.	<b>Variable Independiente:</b> Compromiso Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso afectivo.</li> <li>• Compromiso de continuidad.</li> <li>• Compromiso normativo.</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal.</p> <p><b>Nivel:</b> Explicativo.</p>
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>			
1. ¿Cómo incide el compromiso afectivo en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020?	1. Determinar la incidencia del compromiso afectivo en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.	1. El compromiso afectivo incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.	<b>Variable Dependiente:</b> Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño de la Tarea.</li> <li>• Desempeño contextual.</li> <li>• Desempeño adaptativo.</li> <li>• Desempeño proactivo.</li> </ul>	<p><b>Población:</b> 58 profesionales que laboran en la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.</p> <p><b>Muestra:</b> Tipo censal, constituida por los 58 profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho.</p>
2. ¿Cómo incide el compromiso de continuidad en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020?	2. Comprobar la incidencia del compromiso de continuidad en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.	2. El compromiso de continuidad incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.			



de Lurigancho, periodo 2020?	del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.	de Lurigancho, periodo 2020.			<b>Técnica</b> <b>Instrumentos:</b> - Encuesta. - Cuestionario, medido con escala Tipo Likert.
3. ¿Cómo incide el compromiso normativo en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020?	3. Identificar la incidencia del compromiso normativo en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.	3. El compromiso normativo incide significativamente en el desempeño de los profesionales de la Unidad de Economía del Hospital San Juan de Lurigancho, periodo 2020.			

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las Variables

### TÍTULO: “COMPROMISO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE LA UNIDAD DE ECONOMÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, PERIODO 2020”.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Compromiso Laboral	Tena y Villanueva (2010) sostuvieron que el compromiso organizacional corresponde a la fuerza de la participación y cooperación del empleado y su identificación con la institución, se identifica por convencimiento y consentimiento de los objetivos y los valores de la organización.	La variable Compromiso laboral será medida por medio de tres dimensiones: (a) Compromiso afectivo con 7 ítems, (b) Compromiso de continuidad con 5 ítems y (c) Compromiso normativo con 6 ítems. El cuestionario estará diseñado con una escala de tipo Likert considerado en cinco categorías: En total desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3) De acuerdo (4), En total de acuerdo (5).	Compromiso afectivo	Identificación Felicidad	1, 2, 3 4, 5, 6, 7	(1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en desacuerdo, ni en acuerdo (4) De acuerdo (5) En total de acuerdo	(1) Débil (18 - 42) (2) Moderado (42 - 66) (3) Fuerte (66 - 90)
			Compromiso de continuidad	Motivación en el sueldo Seguridad de estabilidad Obligación moral	8, 9 10, 11, 12 13, 14, 15		
			Compromiso normativo	Lealtad	16, 17, 18		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Desempeño Laboral	Acosta (2018) sostuvo que es el estudio de la capacidad y habilidad que presenta un empleado en la realización de sus funciones y actividades diarias. Es un estudio personal que se sustenta en la entrega de cada empleado; sus componentes son el desempeño de tareas y contextual.	La variable Desempeño laboral será medida por medio de cuatro dimensiones: (a) Desempeño de la tarea con 5 ítems, (b) Desempeño contextual con 5 ítems, (c) Desempeño adaptativo con 5 ítems y (d) Desempeño proactivo con 5 ítems. El cuestionario estará diseñado con una escala de tipo Likert considerado en cinco categorías: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5).	Desempeño de la tarea	Conducta intra rol	1, 2, 3	(1) Nunca (2) Pocas veces (3) A veces (4) Muchas veces (5) Siempre	(1) Bajo (20 - 47) (2) Regular (47 - 73) (3) Alto (73 - 100)
				Conducta extra rol	4, 5		
				Contexto social	6, 7		
			Desempeño contextual	Contexto psicológico	8		
				Contexto organizacional	9, 10		
			Desempeño adaptativo	Capacidad para enfrentar cambios	11, 12, 13		
				Flexibilidad	14, 15		
				Iniciativa	16, 17, 18		
			Desempeño proactivo	Proyección al futuro	19, 20		

### Anexo 3. Instrumentos de Investigación

#### CUESTIONARIO

En total desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	3
De acuerdo	4
En total de acuerdo	5

VARIABLE 01: COMPROMISO LABORAL							
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
<b>Compromiso afectivo</b>	1	Trabajo en mi institución más por gusto que por necesidad.					
	2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi institución.					
	3	Mi institución tiene un gran significado personal para mí.					
	4	Me siento como parte de una familia en mi organización.					
	5	Realmente siento como si los problemas de mi institución fueran mis propios problemas.					
	6	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.					
	7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución donde trabajo.					
<b>Compromiso de continuidad</b>	8	Una de las razones principales para seguir trabajando en mi institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
	9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi institución.					
	10	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi institución.					

	11	Ahora mismo sería duro para mi dejar mi institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
	12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.					
<b>Compromiso normativo</b>	13	Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
	14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.					
	15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado.					
	16	Ahora mismo no abandonaré mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
	17	La institución donde trabajo merece mi lealtad.					
	18	Creo que le debo mucho a mi institución.					

### CUESTIONARIO

En total desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	3
De acuerdo	4
En total de acuerdo	5

<b>VARIABLE 02: DESEMPEÑO LABORAL</b>							
<b>DIMENSIONES</b>		<b>INDICADORES</b>					
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Desempeño de tareas</b>	1	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan.					
	2	El trabajo asignado lo hago bien.					
	3	Soy preciso con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo.					
	4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo.					
	5	Puedo hacer varias cosas a la vez.					
<b>Desempeño contextual</b>	6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros.					
	7	Soy responsable con mis funciones.					

	8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros.					
	9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo.					
	10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos.					
<b>Desempeño adaptativo</b>	11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo.					
	12	Doy soluciones creativas a los problemas.					
	13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecibles.					
	14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías.					
	15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y usuarios.					
<b>Desempeño proactivo</b>	16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo.					
	17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los usuarios.					
	18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles.					
	19	Encuentro manera de resolver situaciones de conflicto entre los usuarios y la institución.					
	20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales.					

## Anexo 4. Fichas de Validación de los Instrumentos

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
<b>Título de la investigación:</b>	COMPROMISO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE LA UNIDAD DE ECONOMIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, PERIODO 2020			
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	QUISPE AYALA ENRIQUE			
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Compromiso Laboral			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		Se puede poner algunos ítems en lenguajes más sencillos.
<b>Sugerencias: todo ok.</b>				
<b>Firma del experto:</b>				
 <b>Enrique Quispe Ayala</b>				

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

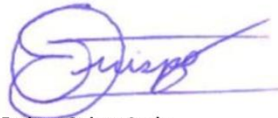
<b>Título de la investigación:</b>	COMPROMISO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE LA UNIDAD DE ECONOMIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, PERIODO 2020
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	QUISPE AYALA ENRIQUE
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Desempeño Laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias: todo ok.

Firma del experto:



Enrique Quispe Ayala



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	"COMPROMISO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE LA UNIDAD DE ECONOMÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, PERIODO 2020"
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo sostenible y Gestión Empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	José Armando Chirinos Antezana
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Compromiso Laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

*Amobado!*

Firma del experto:



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	"COMPROMISO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE LA UNIDAD DE ECONOMÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, PERIODO 2020"
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	José Armando Chirinos Antezana
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Desempeño laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias: Todo ok.

Firma del experto:



*Amoldado!*

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	COMPROMISO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE LA UNIDAD DE ECONOMÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, PERIODO 2020
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	David Edicson Zelaya Herrera
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Compromiso Laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**



MBA. David Zelaya  
DNI: 42505023

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	COMPROMISO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE LA UNIDAD DE ECONOMÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, PERIODO 2020
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	David Edicson Zelaya Herrera
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Desempeño Laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**



MBA. David Zelaya  
DNI: 42505023