

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
COMPROMISO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PUESTO
DE SALUD ALTO PERÚ 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD EN SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: ELIZABETH DE JESUS CHAVARRI AREVALO

ASESORA: DRA. ENIT IDA VILLAR CARBAJAL

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres, porque siempre puedo contar con ustedes, por darme fuerzas cuando más las necesito, porque me enseñan que con tenacidad se consiguen las cosas que queremos, siendo siempre agradecidos en la vida, por su amor sin condiciones.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi Virgencita del Carmen, porque me sostienen cada día, sin ellos y su amor incondicional nada de esto sería posible.

A mi esposo, por darme su apoyo, su paciencia y porque me impulsa día a día a superarme, a continuar con este y todos los proyectos que me proponga y a nunca desistir.

Asimismo, a la Dra. Enit Villar, que me apoyo para lograr concretar este proyecto.

RESUMEN

Objetivo. Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral. **Métodos.** Estudio correlacional con 40 trabajadores de salud del Puesto de Salud Alto Perú, durante el periodo 2020. En la recolección de datos se empleó un Inventario del clima organizacional y una Escala de compromiso laboral. En el análisis inferencial se utilizó la Prueba de correlaciones de r de Pearson. **Resultados.** El 90,0% (36 trabajadores) percibieron un clima organización muy favorable y el 70,0% (28 trabajadores) presentaron compromiso laboral alto. Por otro lado, existió correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral, con $p=0,000$. Y, el compromiso laboral se relaciona en forma positiva y directa con las dimensiones del clima organizacional como Identificación con la institución ($p=0,001$), Relaciones interpersonales ($p=0,000$), Comunicaciones ($p=0,000$), Posición actual ($p=0,000$), Reconocimiento ($p=0,001$), Ambiente y condiciones de trabajo ($p=0,001$), Dirección ($p=0,007$), Capacitación y desarrollo ($p=0,000$), Remuneraciones ($p=0,011$), Exigencia en el mercado ($p=0,001$) y Situaciones de cambio ($p=0,000$). **Conclusiones.** El clima organizacional se relaciona en forma positiva y directa con el compromiso laboral.

Palabras claves: clima organizacional, compromiso laboral, reconocimiento, personal de salud.

ABSTRACT

Objective. To determine if exist relationship between the organizational climate and work commitment. **Methods.** Correlational study with 40 health workers from the Alto Perú Health Post, during the period 2020. An Inventory of the organizational climate and a Scale of work commitment were used to collect data. Pearson's r correlation test was used in the inferential analysis. **Results.** 90.0% (36 workers) perceived a very favorable organizational climate and 70.0% (28 workers) showed high work commitment. On the other hand, there was a positive and significant correlation between organizational climate and work commitment, with $p = 0.000$. And, work commitment is positively and directly related to the dimensions of the organizational climate such as Identification with the institution ($p = 0.001$), Interpersonal relationships ($p = 0.000$), Communications ($p = 0.000$), Current position ($p = 0.000$), Recognition ($p = 0.001$), Work environment and conditions ($p = 0.001$), Management ($p = 0.007$), Training and development ($p = 0.000$), Remuneration ($p = 0.011$), Market demand ($p = 0.001$) and Situations of change ($p = 0.000$). **Conclusions.** The organizational climate is positively and directly related to work commitment.

Keywords: organizational climate, work commitment, recognition, health personnel.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1. Fundamentación del problema de investigación.....	10
1.2. Justificación.....	12
1.3. Importancia o propósito	12
1.4. Limitaciones.....	12
1.5. Formulación del problema de investigación	12
1.6. Formulación de objetivos.....	14
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	16
2.1 Formulación de hipótesis general y específicas.....	16
1.2.2 Hipótesis específicas	16
2.2 Variables	18
2.3 Operacionalización de variables	18
2.4 Definición operacional de las variables	20
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	21
3.1. Antecedentes de investigación	21
3.2 Bases teóricas.....	23
3.2.1 El clima organizacional según likert.....	23

3.2.2. El clima organizacional según leavitt	23
3.2.3. El clima organizacional según litwin y stringer	23
3.3. Bases conceptuales.....	24
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	28
4.1. Ámbito de estudio	28
4.4 Diseño de investigación	29
4.5 Técnicas e instrumentos	29
4.5.1 Técnicas.....	29
4.5.2 Instrumentos.....	29
CAPÍTULO V. RESULTADOS	31
5.1. Análisis descriptivo.....	31
5.1.1. características generales	31
5.3. Discusión de resultados.....	65
5.4. Aporte de la investigación.....	67
CONCLUSIONES	68
SUGERENCIAS	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El trabajo corresponde una actividad que trasciende en las personas hacia la satisfacción de las diferentes necesidades en la esfera económica y de supervivencia, facilitando su desarrollo personal. Cuando los trabajadores gozan de su actividad laboral diaria, les origina una sensación de plenitud y productividad en razón de la valoración que poseen del trabajo que efectúan y de la satisfacción que les produce implicarse con la institución. Dicha satisfacción en el campo laboral genera tanto el bienestar general de los trabajadores como al compromiso que manifiestan hacia la institución en la que colaboran¹.

El compromiso laboral de los trabajadores es comprendido como una actitud que tiene implicancias en conductas como la intención de permanecer en la institución, la identificación con sus valores y la valoración de poseer una deuda moral con la misma por los beneficios recibidos².

Los trabajadores con un compromiso en el trabajo son personas que toman iniciativas personales en su campo laboral y crean su propio feedback sobre su desempeño laboral³, buscan nuevos retos y se encuentran comprometidos a alcanzar la excelencia en su desempeño lo que les genera desplegar feedback positivo con sus supervisores y usuarios. Estos trabajadores también experimentan fatiga pero la relacionan con algo positivo como es la ejecución de un trabajo bien hecho y la logro de una meta⁴.

Y, dentro de las implicancias de este compromiso en el trabajo, los trabajadores comprometidos crean en sí mismos alto interés por aprender, por innovar y por superar desafíos por medio de las actividades en el campo laboral. Así, el compromiso laboral corresponde a un estado positivo, afectivo-emocional de plenitud, que se diferencia por tres dominios: el vigor, la dedicación y la absorción⁵. Este concepto considera las características tales como el compromiso, la motivación, el entusiasmo, el esfuerzo, y todos aquellos elementos que propician vínculos positivos entre los trabajadores y la institución⁶. Asimismo, agregan, que cuando una persona se siente en un entorno de satisfacción laboral y personal en el cual se están cumpliendo sus metas y deseos

profesionales y personales, éste se siente más comprometido ayudando con su esfuerzo al éxito de la organización en la que laboran⁷.

Dada la necesidad de aportar al conocimiento de la vinculación entre el clima organizacional y el compromiso laboral, el objetivo del presente estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú, durante el periodo 2020.

Al evidenciar lo antepuesto se procede al análisis, mediante de una estructura determinada por capítulos, donde:

En el primer capítulo nos enfocamos en el problema, la justificación y los objetivos, de igual modo se contemplan la hipótesis y las variables en estudio.

En el capítulo dos se expone el marco teórico, el cual responde a los antecedentes del problema de investigación, las bases teóricas para el sustento de dicho tema y las definiciones conceptuales.

El tercer capítulo lo compone la metodología de la investigación, abordando el tipo de estudio, método de estudio, población y muestra, las técnicas de recolección y análisis de datos.

Y, en el cuarto capítulo se comunican los resultados de la investigación con su respectiva comprobación de hipótesis, asimismo se muestra la discusión de los resultados y el aporte de la investigación. Consecutivamente se muestran las conclusiones y las recomendaciones. También se considera las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I.

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

El desarrollo de las actividades, así como la introducción del empleador en la organización es fundamental para el compromiso con la entidad. Entonces podemos decir que el compromiso laboral hace que los trabajadores se identifiquen con las funciones y/o roles que cumplen en ella, y con ello crear climas laborales adecuados para generar involucramiento en los mismos⁸.

Los criterios para que un trabajador se sienta identificado con la organización se basa al estado de ánimo, valores y las percepciones que tienen a cambio de beneficios recibidos; ello conlleva a un buen compromiso organizacional².

En el área de la salud, el personal de salud ha desempeñado acciones enmarcadas en la racionalidad, cumpliendo reglamento y normas establecidos por el ente rector de la misma, según Taylor. Cuando los profesionales ocupan cargos, éstos vienen adoptando criterios clásicos de gerencia. Muchas veces los profesionales se ven perjudicados cuando cumplen cargos, porque sus valores profesionales son muchas veces tergiversados, y éstos no cumplen con la atención médica en las que fueron formados⁹. Uno de los factores que afecta al profesional de salud, es el conflicto, producto del compromiso organizacional. El contexto actual es complicado, y los profesionales de salud tratan de cambiar las formas de trabajo en el contexto organizacional¹⁰.

La bidimensionalidad es uno de los factores que enfrentan los profesionales de salud durante el desempeño del ejercicio profesional¹¹. Los modelos económicos en el área sanitaria han hecho que los profesionales en la salud tomen decisiones incompatibles, respecto a la moralidad profesional¹².

A “pesar de lo importante que puede ser la conservación del personal para una organización, las tasas de deserción son altas en América Latina, Estados Unidos, Europa y Asia; México presenta 8.9% de tasa de deserción, lo cual representa cerca de 10 millones 800 mil personas que decidieron dejar sus empleos en el año 2013”¹³. Este fenómeno “también se presenta en las instituciones de salud como lo refiere Peña”¹⁴

“quien realizó un estudio multicéntrico con profesionales de enfermería donde encontró que un tercio de las enfermeras de Escocia e Inglaterra y más de una quinta parte en Estados Unidos planeaban dejar su trabajo”.

La “realidad peruana no es ajena a ésta, un sondeo realizado recientemente reveló que el 78% de peruanos ha renunciado alguna vez a su trabajo; de ellos, el 41% lo hizo por un mejor salario, 40% en razón de nuevos retos profesionales, mientras que un 11% lo hizo por una mala relación con sus compañeros o jefes. Un 10% lo hizo por temas de estrés y salud”¹⁵.

Por otra parte, “el conocimiento del clima organizacional proporciona información acerca de la percepción de los empleados respecto a las condiciones de trabajo que favorecen su compromiso con la institución y, por consiguiente, la propia efectividad de la organización”¹⁶.

El clima organizacional es “la percepción que cada uno de los empleados tienen acerca de cómo es el ambiente y el entorno en donde no solamente desarrollan sus actividades laborales, sino en donde también se desarrollan relaciones dentro de sus grupo de trabajo”¹⁷.

Estudiar el clima organizacional en salud pública “constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores”¹⁸.

De manera general, “a pesar de que estos estudios solo tienen un carácter diagnóstico, muestran cómo se comporta el clima en las instituciones de salud o servicios específicos dentro de ellas, lo que sirve de pauta para encaminar el quehacer de sus directivos”¹⁹.

Por último, “el cambio del clima laboral de una organización de salud requiere tener claros los objetivos por alcanzar, así como un liderazgo fuerte que permita transformar los procesos y procedimientos. La mejora del desempeño de los hospitales es un reto para los políticos, administradores y otros tomadores de decisiones relacionadas con los sistemas de salud”²⁰.

1.2. Justificación

Se justifica nuestra investigación porque:

A nivel teórico, nuestros hallazgos servirán de insumo informacional a las autoridades de las Instituciones Prestadoras de Salud.

A nivel práctico, se pretende dar aportes en el clima organizacional y el compromiso laboral, para buscar la calidad en la salud y los servicios que se brinda.

A nivel metodológico, dar aportes en cuestionarios los cuales son validados y confiabilidades para generar nuevos datos y aporten en el área de salud.

1.3. Importancia o propósito

Hoy en día, hablar del compromiso laboral y el clima organizacional genera gran apoyo en la psicología organizacional y los recursos humanos de la organización. La relación entre la organización y el colaborador ayuda al compromiso organizacional en la conexión psicológica. Las percepciones del personal en base al índice de ausentismo y rotación de personal, con aspectos para determinar la importancia de las organizaciones.

1.4. Limitaciones

En base al planteamiento, nuestro estudio no mostró limitaciones metodológicas.

1.5. Formulación del problema de investigación

¿Existe relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?

Problemas específicos:

- ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión identificación con la institución y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?
- ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?

- ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión comunicaciones y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?
- ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión posición actual y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?
- ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión reconocimiento y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?
- ¿Existe la relación entre el clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?
- ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión dirección y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?
- ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?
- ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión remuneraciones y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?
- ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?
- ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?

1.6. Formulación de objetivos

Objetivo General:

- Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.

Objetivos Específicos:

- “Establecer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión identificación con la institución y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- “Evaluar si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- “Conocer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión comunicaciones y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- “Evaluar si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión posición actual y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- “Conocer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión reconocimiento y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- “Identificar si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- “Conocer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión dirección y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- “Identificar si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.

- “Conocer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión remuneraciones y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- “Establecer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- “Conocer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de hipótesis general y específicas

2.1.1 Hipótesis general

H₀: “El clima organizacional no se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.

H_a: “El clima organizacional se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.

1.2.2 Hipótesis específicas

H_{a1}: “El clima organizacional en la dimensión identificación con la institución se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.

H_{a2}: “El clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.

H_{a3}: “El clima organizacional en la dimensión comunicaciones se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.

H_{a4}: “El clima organizacional en la dimensión posición actual se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.

H_{a5}: “El clima organizacional en la dimensión reconocimiento se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.

- Ha6:** “El clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- Ha7:** “El clima organizacional en la dimensión dirección se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- Ha8:** “El clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- Ha9:** “El clima organizacional en la dimensión remuneraciones se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- Ha10:** “El clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.
- Ha11:** “El clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020”.

2.2 Variables

variable dependiente

Compromiso laboral.

variable independiente

Clima organizacional.

2.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA
VARIABLES DEPENDIENTES:				
Compromiso laboral	Vigor	Vigor Dedicación Absorción	“Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo”	Ordinal
	Dedicación		“Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo”	Ordinal
	Absorción		“Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo”	Ordinal
Clima organizacional	“Identificación con la institución”	“Identificación con la institución Relaciones interpersonales Comunicaciones Posición actual Reconocimiento Ambiente y condiciones de trabajo Capacitación y desarrollo Remuneraciones	“Muy favorable Favorable Desfavorable”	Ordinal
	“Relaciones interpersonales”		“Muy favorable Favorable Desfavorable”	Ordinal
	“Comunicaciones”		“Muy favorable Favorable Desfavorable”	Ordinal
	“Posición actual”		“Muy favorable	Ordinal

		Exigencia en el mercado Situaciones de cambio”	Favorable Desfavorable ”	
	“Reconocimiento”		Muy favorable Favorable Desfavorable	Ordinal
	“Ambiente y condiciones de trabajo”		“Muy favorable Favorable Desfavorable ”	Ordinal
	“Capacitación y desarrollo”		“Muy favorable Favorable Desfavorable ”	Ordinal
	“Remuneraciones ”		“Muy favorable Favorable Desfavorable ”	Ordinal
	“Exigencia en el mercado”		“Muy favorable Favorable Desfavorable ”	Ordinal
	“Situaciones de cambio”		“Muy favorable Favorable Desfavorable ”	Ordinal

2.4 Definición operacional de las variables

Compromiso laboral:

La medición será mediante las dimensiones: Vigor, Dedicación y Absorción en una escala tipo Likert de medición ordinal. Donde los ítems pueden ser resueltos con: (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Regularmente, Bastante veces, Casi siempre y Siempre). El instrumento consta de 17 ítems, el cual permitirá medir las categorías en los niveles de Muy alto, Alto, Medio, Bajo y Muy bajo.

Clima organizacional:

La medición será a través de las dimensiones: Identificación con la institución, Relaciones interpersonales, Comunicaciones, Posición actual, Reconocimiento, Ambiente y condiciones de trabajo, Capacitación y desarrollo, Remuneraciones, Exigencia en el mercado, Situaciones de cambio, en una escala tipo Likert de medición ordinal. Donde los ítems serán resueltos con: (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre). El instrumento constará de 78 preguntas, el cual ha permitirá medir las categorías Muy favorable, Favorable y Desfavorable.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

A nivel internacional

En Ecuador, en el año 2020, Vizcaíno²¹ decidió investigar y llegó a la conclusión que: “el nivel de satisfacción no tiene relación con el tiempo que el colaborador lleva en la empresa; sin embargo, el compromiso organizacional sí. Los hombres, se muestran más satisfechos y comprometidos que las mujeres. El compromiso que predomina en la institución es el afectivo. La satisfacción laboral y el compromiso organizacional presentan correlación fuerte de 0.638: a mayor satisfacción laboral, mayor nivel de compromiso organizacional”.

En México, en el año 2019, Fonseca y Cruz² realizaron una investigación concluyendo: “el incremento en el CO genera un incremento en el BS de los trabajadores, y la relación positiva entre ambas variables es recíproca. Se discuten las implicaciones de estos resultados para la relación de los trabajadores con su contexto laboral”.

En España, en el año 2018, Navarro-Abal, López-López y Climent-Rodríguez²² realizaron un estudio encontraron “que existe relación entre los componentes cognitivos y emocionales del engagement y la empatía. Variables asociadas a la organización del trabajo y las condiciones laborales, como la antigüedad laboral, el tipo de jornada y el turno de trabajo, se encuentran asociadas con el engagement”.

En Chile, en el año 2016, Zenteno y Durán²³ realizaron un trabajo de investigación mostrando que “los factores más relevantes e influyentes son los primeros: remuneración y justicia; equipos autogestionados, trabajo en equipo y liderazgo, y calidad y efectividad”.

En Venezuela, en el año 2015, Borzellino, Mirabal y Barrios²⁴ desarrollaron una investigación que “como consecuencia de las fallas atestiguadas y descritas para la explicación del fenómeno, se sugirieron algunas estrategias que orientadas mayormente al plano de lo intrínseco, pudiesen servir para mejorar las relaciones entre ambas variables (clima y desempeño) y de manera paliativa, para incrementar la efectividad organizacional en los centros de salud objeto de análisis”.

A nivel nacional

Asimismo, en Lima-Perú, en el año 2020, Abed²⁵ presentó un estudio “siendo la correlación de manera inversa entre el compromiso laboral y síndrome de burnout, presentándose que al aumentar el compromiso laboral hay menos tendencia a generarse síndrome de burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada. Así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.101 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa”.

También, en Lima-Perú, en el año 2020, Usucachi²⁶ llevó a cabo un estudio que “la correlación que existe entre clima organizacional y la Vinculación organizacional, se encontró que posee una relación significativa con un alto nivel de correlación indicado por el coeficiente Rho de Spearman de 0,831, es decir que a mayor clima organizacional hay una mayor vinculación organizacional con una alta relación de los profesionales del servicio de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Essalud, Lima 2019”.

En Lima – Perú, en el año 2019, Puma²⁷ desarrolló un estudio donde “el nivel de compromiso Organizacional del “Compromiso Laboral en el Personal del Centro de Salud Combapata – Cusco”, se encuentra en la categoría FAVORABLE”.

En Arequipa – Perú, en el año 2018, Aleman²⁸ desarrolló un estudio donde “manera científica en base a las variables de la investigación y las variables de control se enfatiza una propuesta de trabajo integral que servirá como análisis y evaluación del clima y del desempeño laboral para el sector salud en la Región Arequipa”.

Y, en el Perú, en el 2013, Del Rio, Munares y Montalvo²⁹, de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, publicaron la investigación donde “de las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima saludable. Sin embargo, la identidad según grupos ocupacionales, tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos”.

3.2 Bases teóricas

Consideramos las siguientes teorías y/o modelos.

3.2.1 El clima organizacional según likert

Este “modelo incluye tres tipos de variables, variables explicativas o estructurales, intermedias, y finales o dependientes, la combinación de las variables explicativas y las intermedias determinan dos grandes tipos de clima organizacional: autoritario y participativo”³⁰.

En concreto y en términos más metodológicos el modelo Lickert³⁰ mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- “1. los métodos de mandos
2. las características de las fuerzas motivacionales
3. las características de los modelos de comunicación
4. las características de los procesos de influencia
5. las características de los procesos de toma de decisiones
6. las características de los procesos de control
7. los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento”.

3.2.2. El clima organizacional según leavitt

En otro apartado el mismo autor incluye el modelo Leavitt³⁰ que rescata para la concepción científica del clima organizacional las siguientes dimensiones:

- “1. autonomía individual.
2. estructura.
3. sistema general de recompensas.
4. atención de los superiores.
5. cooperación y capacidad de resolver conflictos.”

3.2.3. El clima organizacional según litwin y stringer

Por último otro modelo también citado por Ruiz³⁰ es el de Litwin y Stringer, cuyos autores tienen en cuenta los siguientes aspectos como conformando el clima organizacional:

- “1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas.
2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía.
3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración.

4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo
5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad entre los empleados.
6. Tolerancia al conflicto.”

3.3. Bases conceptuales

3.3.1. Compromiso laboral

Definiciones

Varios autores definen el compromiso laboral como un concepto completamente opuesto al síndrome de Burnout, donde “la energía se convierte en agotamiento, la participación en cinismo y la eficacia en ineficacia”³¹.

El vocablo vinculación laboral fue mencionado por primera vez por Kahn en 1990³², “quien observó que algunos trabajadores revelaban conductas altamente energéticas y motivadas en su trabajo, y esto no lograba ser explicado por constructos como compromiso institucional, liderazgo o motivación”.

Por su parte, Schaufeli, Salanova, González y Bakker³³ definen vinculación laboral como “un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular. El vigor se caracteriza por una gran voluntad de dedicar esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades. La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado. La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo”.

Además, Kahn³² “identifica tres condiciones psicológicas que influyen en la presencia de vinculación laboral, las cuales son: a) Plenitud psicológica, o idea de recompensa al involucrarse de manera intensa en la labor. b) Seguridad psicológica, o seguridad de involucrarse en el trabajo sin sufrir consecuencias negativas para la autoimagen o el estatus. c) Disponibilidad psicológica, sentido

de contar con los recursos personales necesarios para desempeñar favorablemente la tarea”.

Según Bakker³⁴ “existen cuatro razones por las cuales los trabajadores con vinculación laboral tienen un mejor desempeño laboral: suelen experimentar emociones positivas, incluyendo felicidad, y entusiasmo; experimentan mejor salud psicológica y física; crean su propio trabajo y sus recursos personales, como soporte social de otros; y transfieren su compromiso con otros”.

Por su parte, Maslach y Leiter³⁵ explicaron que, “la mayoría de veces, al iniciar un nuevo trabajo los empleados se sienten llenos de energía y listos para empezar, comprometerse y esforzarse con sus labores, pues encuentran significativas sus actividades laborales, y esta sensación de compromiso que van ganando a causa de la realización de estas actividades los hace sentirse competentes y eficaces. Este compromiso con el trabajo y sus consecuencias positivas hacia el empleado son la base de los estudios de Vinculación laboral”.

Dimensiones de la calidad de servicio

Dentro de las dimensiones se consideraran^{33,36,37}:

- **Vigor.** “se refiere al alto nivel de energía y resistencia mental mientras se trabaja. El trabajo es percibido como una experiencia estimulante y energética”³³.
- **Dedicación.** “implica estar totalmente involucrado en el trabajo y experimentar sentimientos de significación y entusiasmo, así como de inspiración, orgullo y reto por la tarea que se realiza”³⁶.
- **Absorción.** “tiene que ver con tener una absoluta concentración y una fascinación con el trabajo. La persona experimenta la sensación de que el tiempo vuela y se deja llevar por lo que hace”³⁷.

3.3.2. Clima organizacional

Definiciones

La definición del clima organizacional “ha despertado el interés en muchos investigadores y se han desarrollado numerosos estudios tanto en organizaciones industriales, empresariales, de servicio y educativas, entre otras”³⁹.

Cuando se estudia el clima organizacional, “se aprecia que no existe una unificación teórica sobre su conceptualización”. Diferentes autores³⁸, “plantean que clima y cultura organizacional son lo mismo cuando los definen como la personalidad y el carácter de una organización”. Ouchi³⁹, “identifica el clima como un componente más de la cultura, pues plantea que la tradición y el clima constituyen la cultura organizacional de una institución”. Gonçalves⁴⁰, “considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento”.

Por su parte Zapata⁴¹, “lo explica como partes dependientes entre sí que aportan al desarrollo y cambio organizacional”.

Un “elemento significativo en la definición del clima organizacional está dado por el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución”⁴².

En los trabajos consultados “se aprecian tendencias y regularidades especificadas. Se debe señalar que en los estudios de clima organizacional existen tres enfoques o corrientes para su definición que están en dependencia de los aspectos que toman en cuenta los diferentes autores. Estos enfoques son: el estructuralista, el subjetivo y el de síntesis”^{43,44}.

La mayoría de los autores consultados “conducen en que para realizar un estudio sobre clima organizacional es recomendable usar la técnica de Litwin y Stringer, ya que al hablar de percepciones se hace posible una medición a través de cuestionarios, teoría que la autora comparte y ha aplicado en diferentes investigaciones en el campo de la salud pública durante su desarrollo en esta línea de investigación”^{45,46}.

Por tanto, “en función de esta variedad de enfoques, y para el desarrollo de este tema, se asume la definición de clima organizacional como”⁴⁷:

Dimensiones

Corresponden las siguientes dimensiones⁴⁸:

- Identificación con la institución. “Lealtad, compromiso y respeto a la institución, vinculación afectiva”⁴⁸. Situaciones de Cambio. “Capacidad y tolerancia al cambio, permanencia y/o cambio de puesto”⁴⁸.
- Relaciones Interpersonales. “Cooperación, asertividad, habilidad para el manejo de situaciones difíciles”⁴⁸.
- Posición Actual. “Satisfacción con el puesto, contribución institucional, participación laboral”⁴⁸.
- Comunicaciones. “Coordinación, respeto a las opiniones, sugerencias e información clara”⁴⁸.
- Capacitación y Desarrollo. “Desarrollo laboral, cursos, capacitación, promoción”⁴⁸.
- Reconocimiento. “Gratificación laboral, ascensos, manejo de la meritocracia”⁴⁸.
- Ambiente y Condiciones de trabajo. “Ambiente físico, higiene, materiales y equipos, actividades culturales”⁴⁸.
- Exigencia en el Mercado. “Carga de trabajo, horarios y turnos laborales, valores agregados”⁴⁸.
- Remuneraciones. “Sueldo de acuerdo a la responsabilidad, equidad salarial y beneficios económicos”⁴⁸.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. **Ámbito de estudio**

El estudio se realizó en el Puesto de Salud Alto Perú.

4.2. **Tipo y nivel de investigación**

La investigación cayó en un nivel relacional. Según las características fue de tipo **descriptivo**. En base a los hechos fue de tipo **prospectivo**. De acuerdo al período de tiempo, el estudio fue de tipo **transversal**.

4.3. **Población y muestra**

La población estuvo conformada por todo el personal que labora en el Puesto de Salud Alto Perú, que en total fueron 40 trabajadores.

Criterios de selección:

Dentro de los criterios de inclusión consideramos:

- Personal de ambos sexos
- Personal contratado o nombrado
- Personal con consentimiento informado.

Los criterios de exclusión fueron:

- Personal destacado.
- Practicantes.

Tiempo del estudio:

Durante el año 2020.

Muestra

Unidad de análisis:

Personal de salud.

Tamaño de muestra:

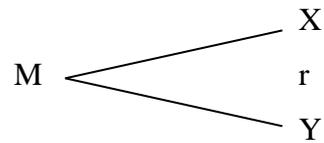
Debido a que la población fue pequeña se trabajó con todos ellos, es decir con 40 trabajadores.

Muestreo:

No fue necesario el empleo del muestreo.

4.4 Diseño de investigación

Fue el Diseño correlacional, empleando el siguiente esquema:



Donde:

M: Población Muestral

X: Variable Independiente

Y: Variable Dependiente

R: La relación entre las variables

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Se utilizó la técnica de psicometría.

4.5.2 Instrumentos

a. Inventario del clima organizacional.

La “cual estuvo conformada por información referida a las variables de caracterización como las sociodemográficas y las laborales. Asimismo estuvo compuesto por 78 preguntas valoradas con respuestas de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. El inventario correspondió a la autoría de Carlos Cáceres”⁴⁹ de la Universidad Nacional Federico Villarreal (Anexo 01).

b. Escala de compromiso laboral.

Instrumento que constó de 17 proposiciones con 7 alternativas para la evaluación de la vinculación laboral de los trabajadores de la salud (Anexo 02).

4.6 Validez y confiabilidad del instrumento

Respecto a la validez, “se tuvo en cuenta sobre todo la validez de contenido mediante la revisión de cinco expertos relacionados al tema en estudio, donde en forma de consenso valoraron en forma satisfactoria” (Anexo 04).

En la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de cronbach, donde Inventario del clima organizacional arrojó una confiabilidad de 0,948 y la Escala de compromiso laboral de 0,876, siendo estos valores aceptables, consiguiendo la fiabilidad de los instrumentos.

4.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Reuniones con autoridades, Capacitación a encuestadores, Ejecución de prueba piloto, Recolección de datos, Control de calidad, Proceso de análisis e interpretación de datos.

4.8 Aspectos éticos

Se tuvieron en cuenta:

a. Análisis descriptivo

Análisis de frecuencias y de porcentajes.

b. Análisis Inferencial.

Para la contrastación de las hipótesis utilizamos la Prueba de correlaciones de coeficiente de r de Pearson. Para el procesamiento de los datos el Paquete Estadístico SPSS versión 23.0 para Windows.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. Análisis descriptivo

5.1.1. características generales

Tabla 01. Edad en años del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Edad en años	Frecuencia	%
24 a 33	13	32,5
34 a 43	19	47,5
44 a 53	6	15,0
54 a 61	2	5,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

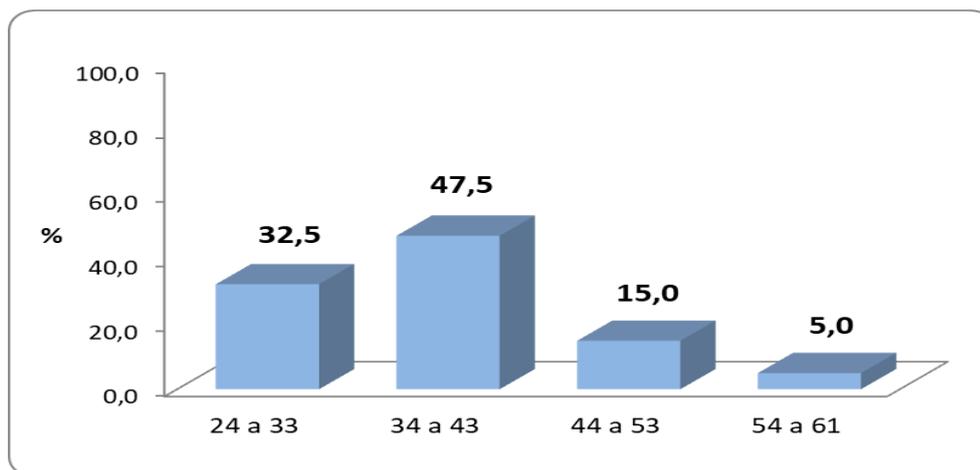


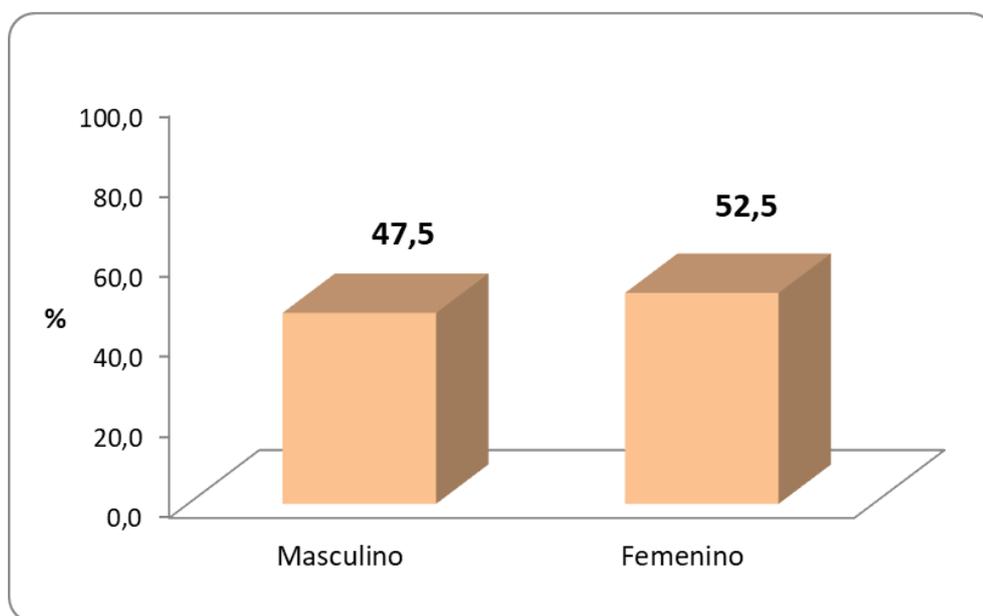
Gráfico 01. Porcentaje del personal de salud según edad en años del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

En cuanto a la edad en años del personal de salud en estudio, observamos que la mayoría correspondieron a las edades de 34 a 43 años, luego los de 24 a 33 años, seguidos por 44 a 53 años y un 5% fueron del 54 a 61 años.

Tabla 02. Sexo del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	19	47,5
Femenino	21	52,5
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 02. Porcentaje del personal de salud según sexo del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

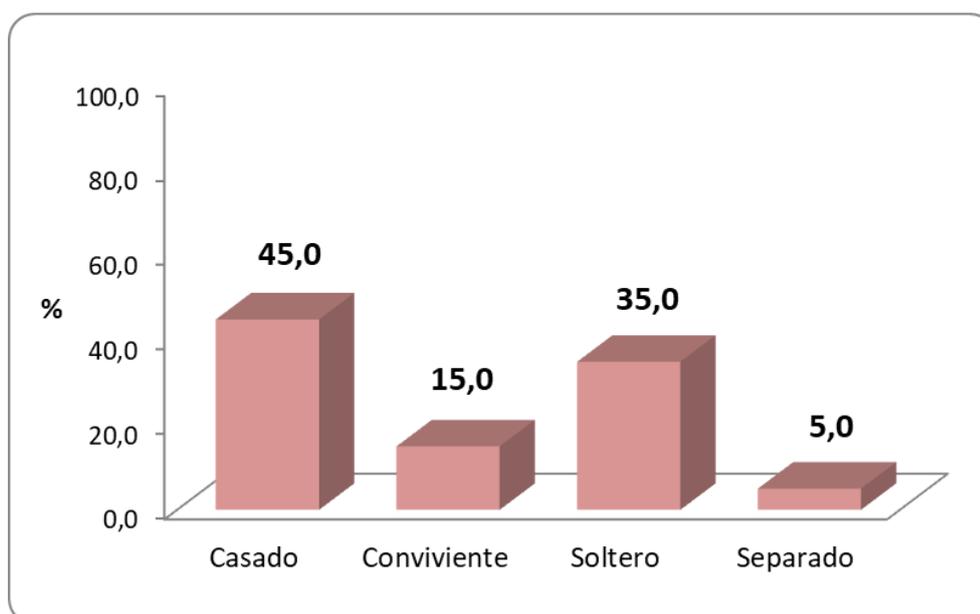
En lo que respecta al sexo del personal de salud en estudio, notamos un predominio del sexo femenino frente al sexo masculino.

Tabla 03. Estado civil del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Estado civil	Frecuencia	%
Casado	18	45,0
Conviviente	6	15,0
Soltero	14	35,0
Separado	2	5,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 03. Porcentaje del personal de salud según estado civil del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



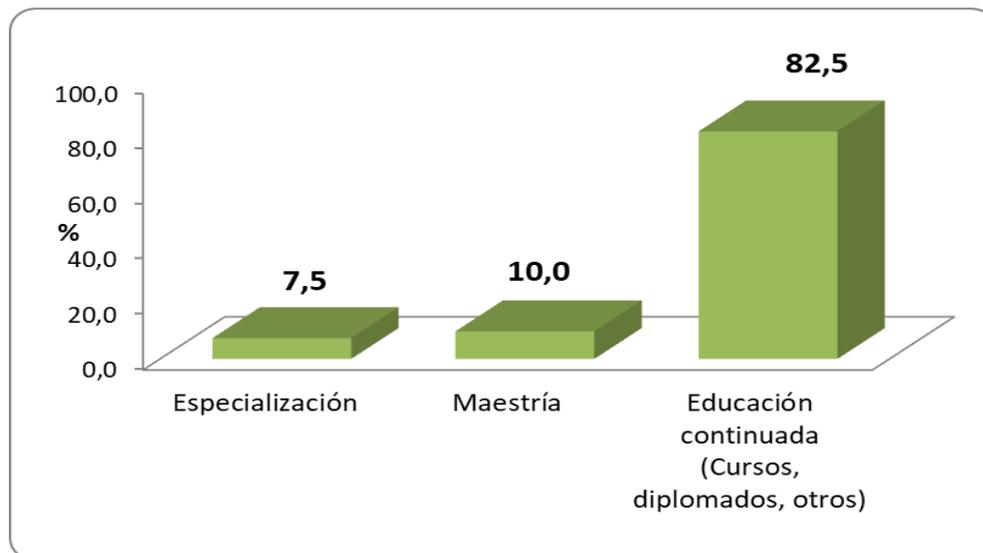
Respecto al estado civil del personal de salud en estudio, observamos que la gran mayoría fueron de condición casados, seguido de la condición de soltero, también el 15% fue conviviente y el 5% se encontraban separados.

Tabla 04. Nivel de estudios del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú -
Lima 2020

Nivel de estudios	Frecuencia	%
Especialización	3	7,5
Maestría	4	10,0
Educación continuada (Cursos, diplomados, otros)	33	82,5
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 04. Porcentaje del personal de salud según nivel de estudios del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



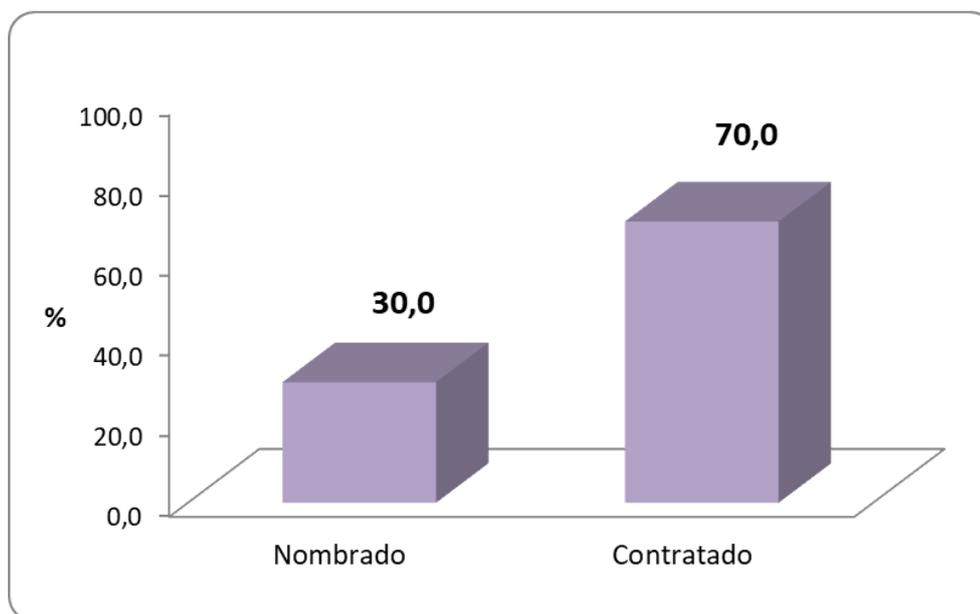
Frente al nivel de estudios del personal de salud en estudio, observamos casi todos tuvieron una educación continuada, seguida de maestría y un 7,5% de alguna especialización.

Tabla 05. Situación laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Situación laboral	Frecuencia	%
Nombrado	12	30,0
Contratado	28	70,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 05. Porcentaje del personal de salud según situación laboral del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



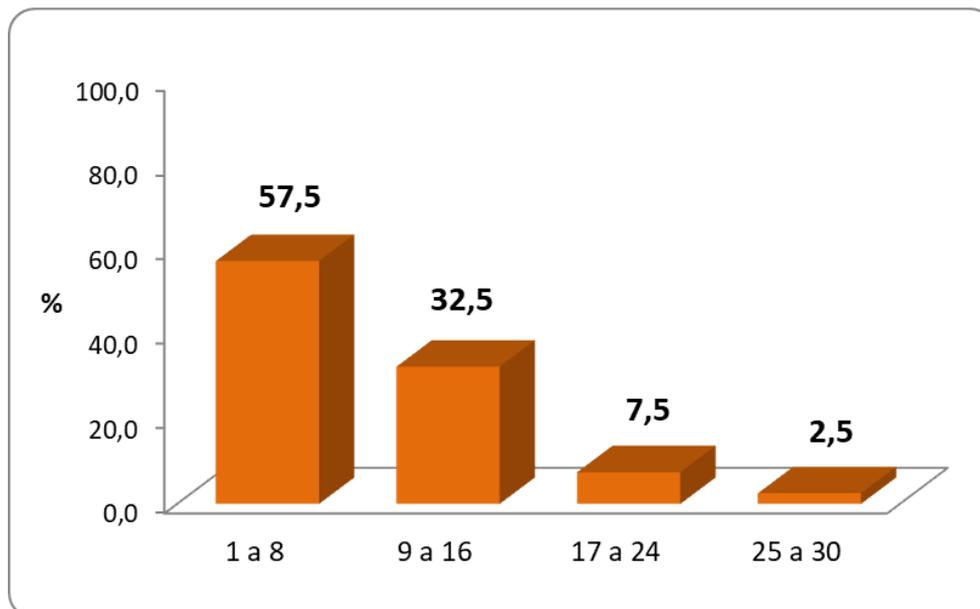
En razón a la situación laboral del personal de salud en estudio, observamos que la gran mayoría se encontraban con la condición de contratado y la unos 30% tuvieron la condición de nombrado.

Tabla 06. Experiencia laboral en años del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Experiencia laboral en años	Frecuencia	%
1 a 8	23	57,5
9 a 16	13	32,5
17 a 24	3	7,5
25 a 30	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 06. Porcentaje del personal de salud según experiencia laboral en años del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



En cuanto a la experiencia laboral en años del personal de salud en estudio, observamos que la mayoría tuvieron entre 1 a 8 años, seguidos de entre 9 a 16 años, también hubo entre 17 a 24 años y uno de ellos entre 25 a 30 años.

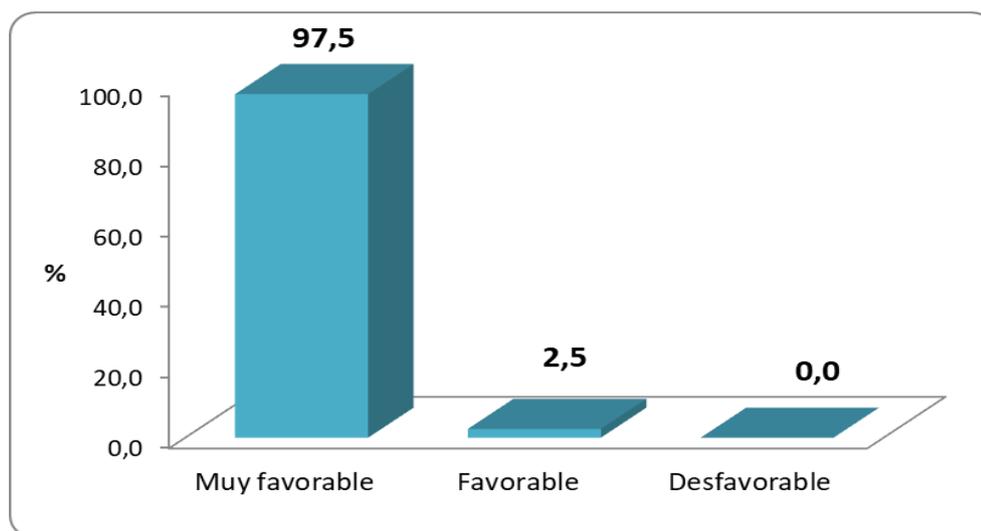
5.1.2. Características del clima organizacional

Tabla 07. Clima organizacional en la dimensión identificación con la institución del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Identificación con la institución	Frecuencia	%
Muy favorable	39	97,5
Favorable	1	2,5
Desfavorable	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 07. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión identificación con la institución del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



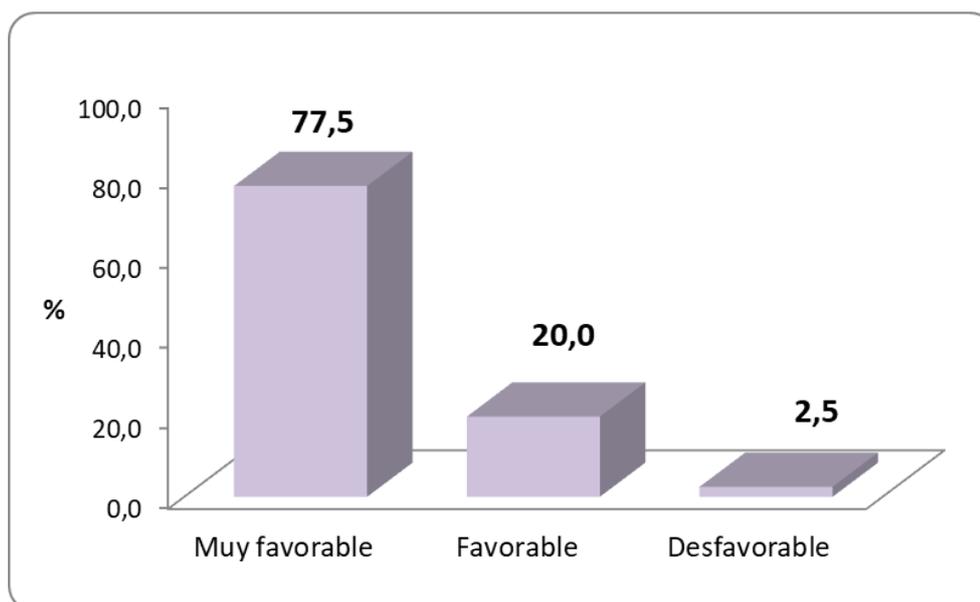
Respecto al clima organizacional en la dimensión identificación con la institución, encontramos que casi todos percibieron un clima muy favorable y solo uno de ellos favorable.

Tabla 08. Clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Relaciones interpersonales	Frecuencia	%
Muy favorable	31	77,5
Favorable	8	20,0
Desfavorable	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 08. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



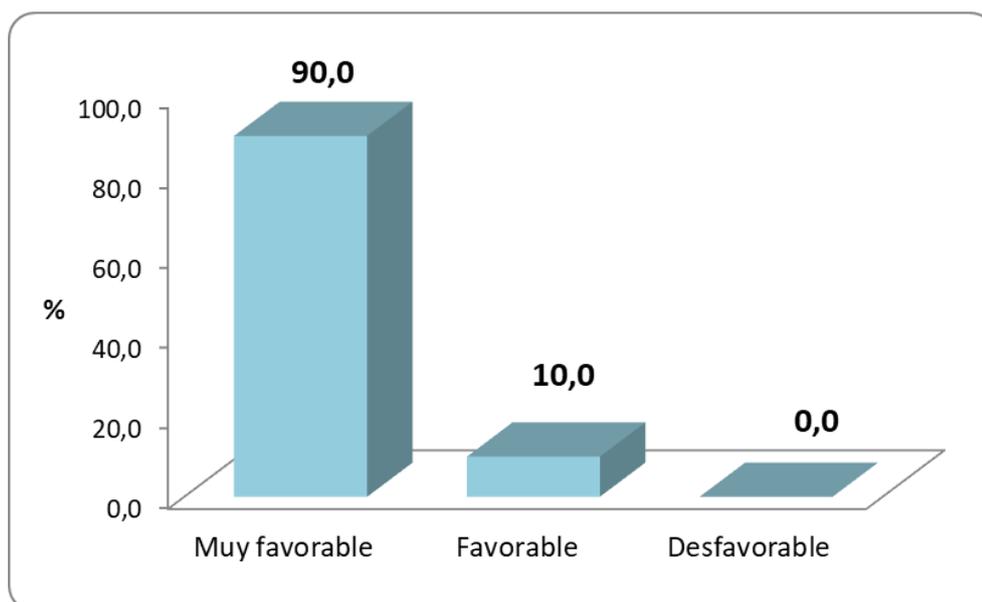
Con respecto al clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales, encontramos que la mayoría percibieron un clima muy favorable, seguidos de un clima favorable y solo uno de ellos indicó desfavorable.

Tabla 09. Clima organizacional en la dimensión comunicaciones del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Comunicaciones	Frecuencia	%
Muy favorable	36	90,0
Favorable	4	10,0
Desfavorable	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 09. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión comunicaciones del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



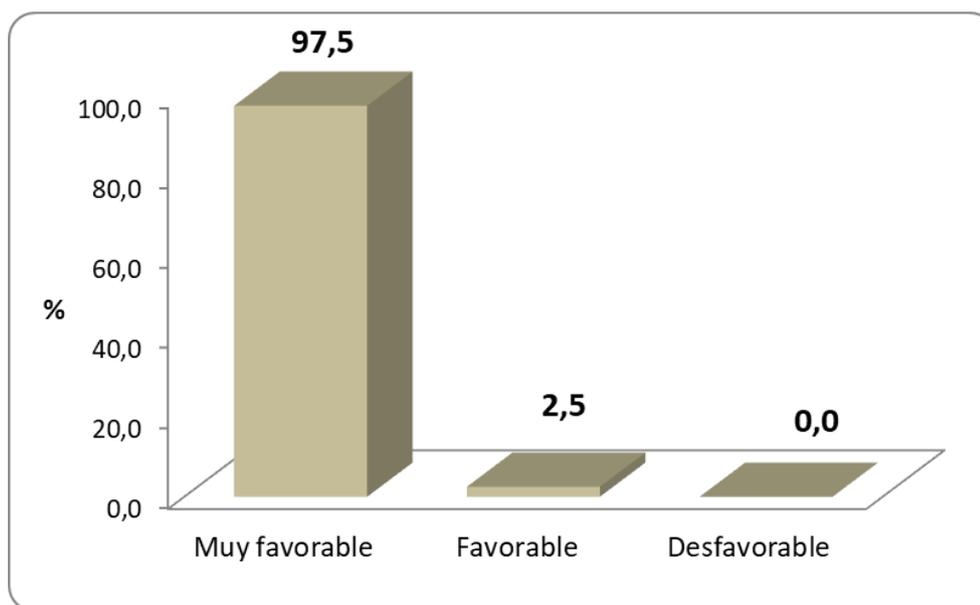
Concerniente al clima organizacional en la dimensión comunicaciones, encontramos que la gran mayoría percibieron un clima muy favorable y seguido de un clima favorable (10%).

Tabla 10. Clima organizacional en la dimensión posición actual del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Posición actual	Frecuencia	%
Muy favorable	39	97,5
Favorable	1	2,5
Desfavorable	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 10. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión posición actual del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



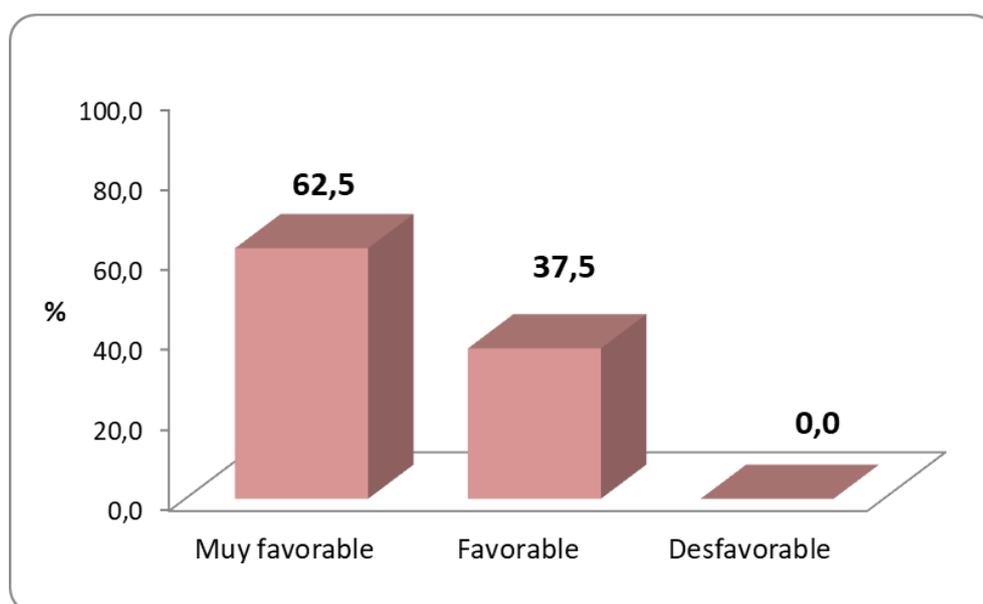
En lo que respecta al clima organizacional en la dimensión posición actual, encontramos que casi todos percibieron un clima muy favorable y uno de ellos un clima favorable.

Tabla 11. Clima organizacional en la dimensión reconocimiento del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Reconocimiento	Frecuencia	%
Muy favorable	25	62,5
Favorable	15	37,5
Desfavorable	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 11. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión reconocimiento del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



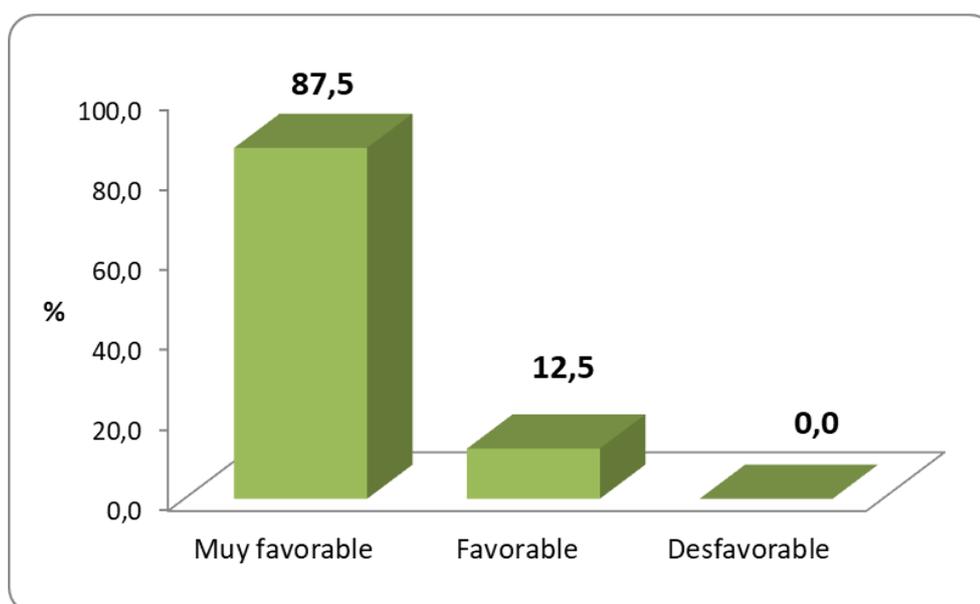
De acuerdo al clima organizacional en la dimensión reconocimiento, encontramos que muchos percibieron un clima muy favorable y seguido de un clima favorable (37,5%).

Tabla 12. Clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Ambiente y condiciones de trabajo	Frecuencia	%
Muy favorable	35	87,5
Favorable	5	12,5
Desfavorable	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 12. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



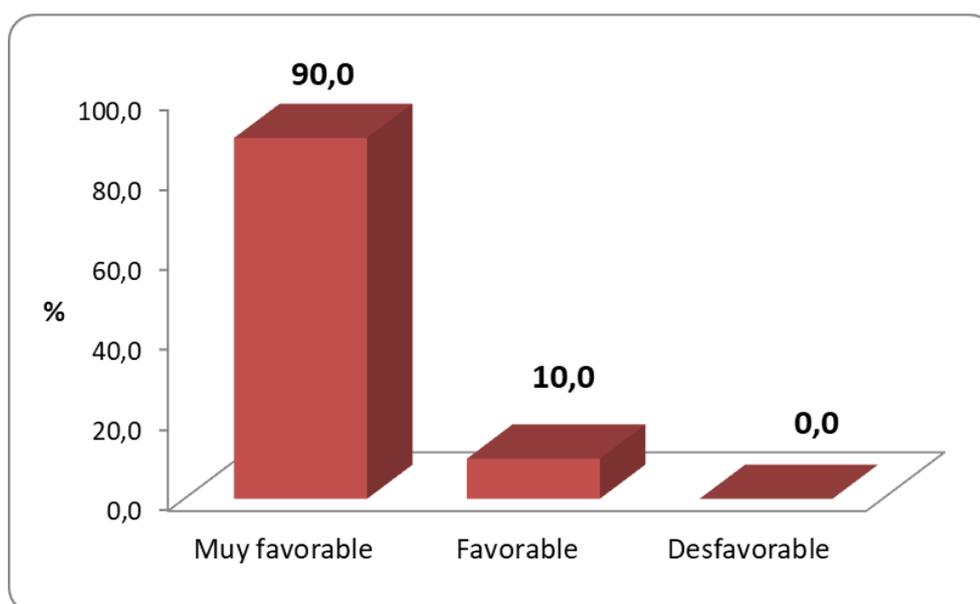
En razón al clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo, encontramos que la mayoría percibieron un clima muy favorable y seguidos de un clima favorable.

Tabla 13. Clima organizacional en la dimensión dirección del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Dirección	Frecuencia	%
Muy favorable	36	90,0
Favorable	4	10,0
Desfavorable	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 13. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión dirección del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



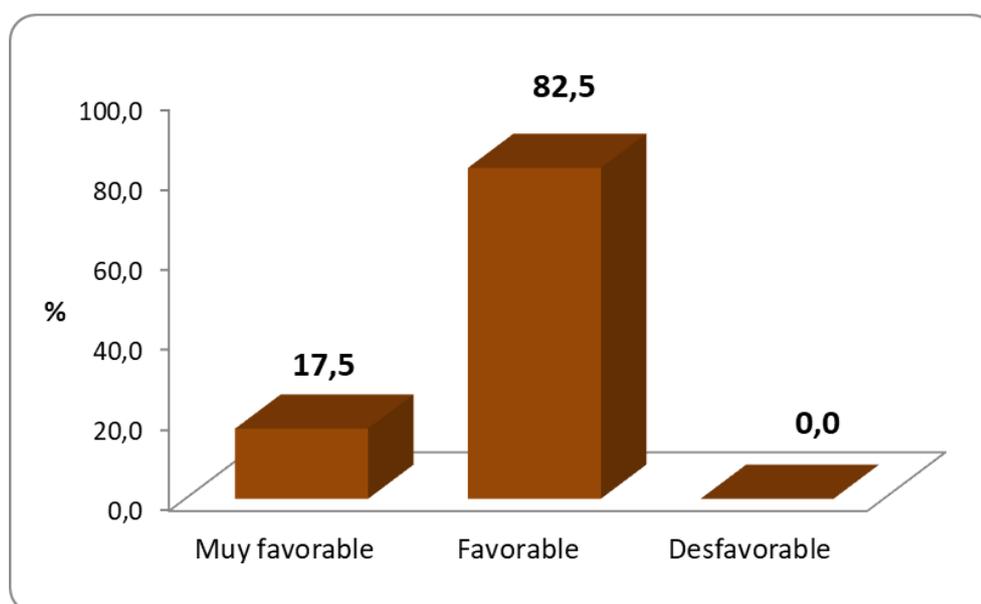
Concerniente al clima organizacional en la dimensión dirección, encontramos que la gran mayoría percibieron un clima muy favorable y seguido de un clima favorable (10%).

Tabla 14. Clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Capacitación y desarrollo	Frecuencia	%
Muy favorable	7	17,5
Favorable	33	82,5
Desfavorable	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 14. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



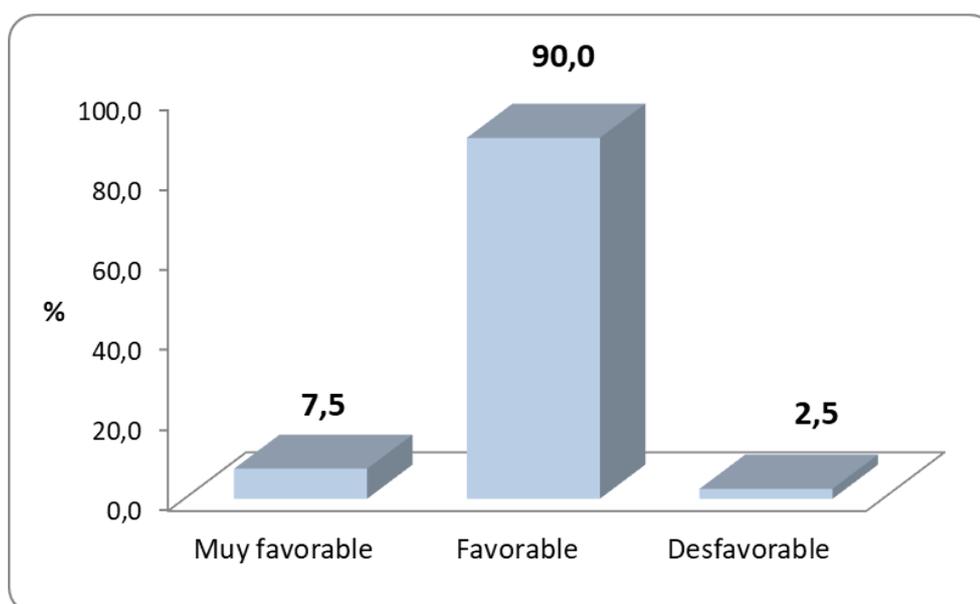
Referente al clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo, encontramos que la mayoría percibieron un clima favorable y seguido de un clima muy favorable (17,5%).

Tabla 15. Clima organizacional en la dimensión remuneraciones del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Remuneraciones	Frecuencia	%
Muy favorable	3	7,5
Favorable	36	90,0
Desfavorable	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 15. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión remuneraciones del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



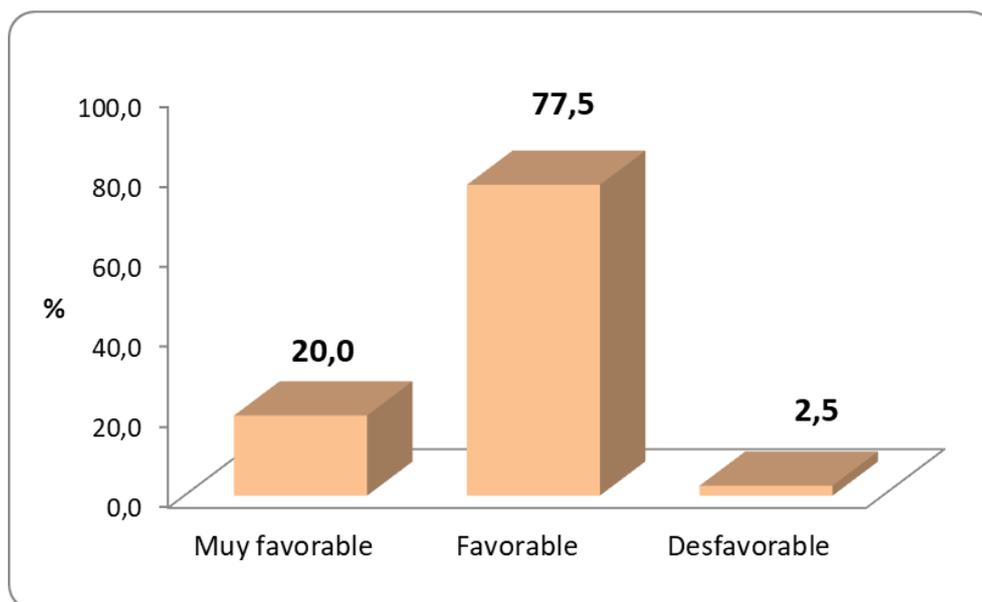
En lo que respecta al clima organizacional en la dimensión remuneraciones, encontramos que la mayoría percibieron un clima favorable, seguidos de un clima muy favorable y solo uno de ellos indicó desfavorable.

Tabla 16. Clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Exigencia en el mercado	Frecuencia	%
Muy favorable	8	20,0
Favorable	31	77,5
Desfavorable	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 16. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



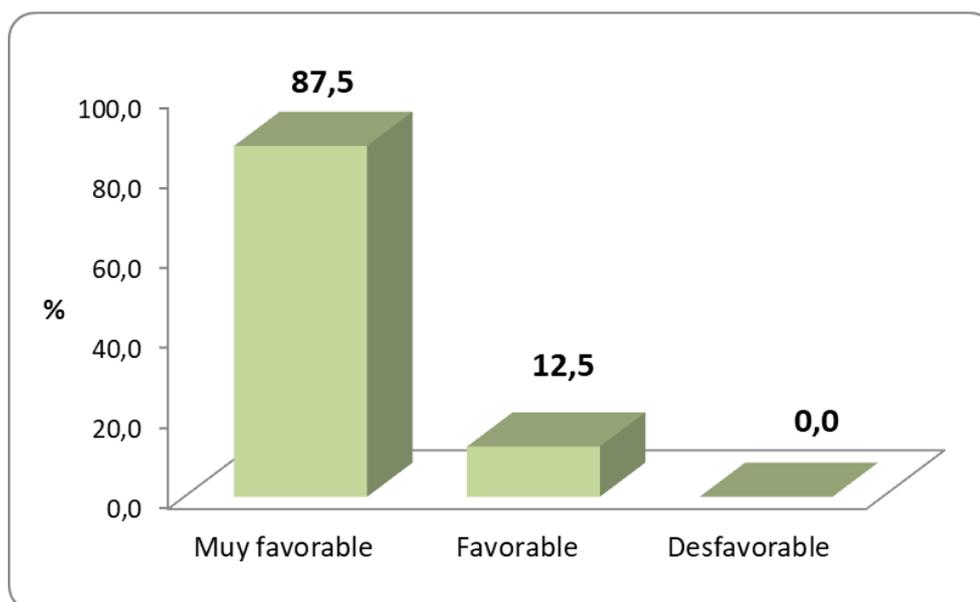
Concerniente al clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado, evidenciamos que la mayoría percibieron un clima favorable, seguidos de un clima muy favorable y solo uno de ellos indicó desfavorable.

Tabla 17. Clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Situaciones de cambio	Frecuencia	%
Muy favorable	35	87,5
Favorable	5	12,5
Desfavorable	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 17. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



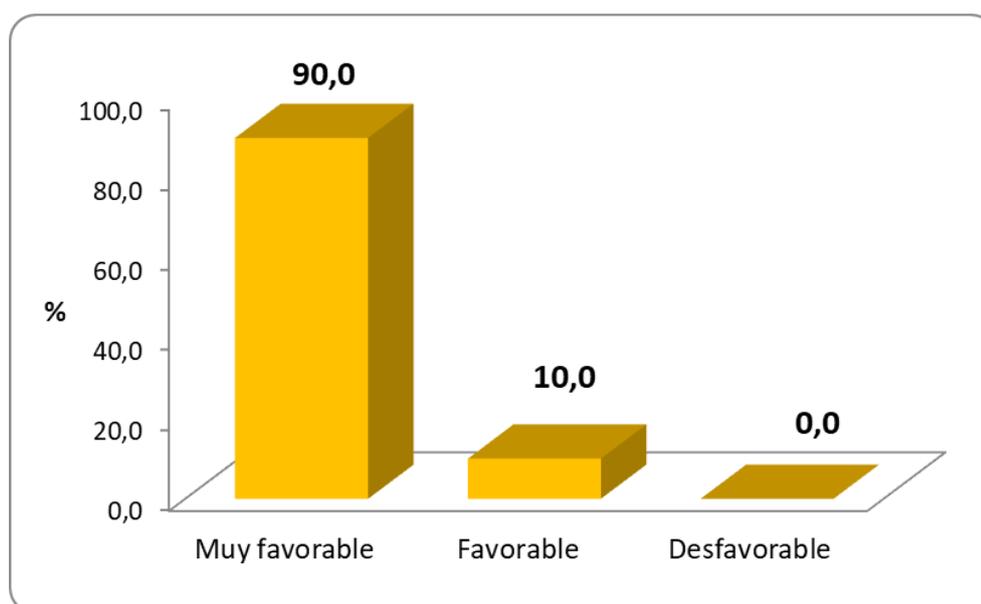
Respecto al clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio, encontramos que la mayoría percibieron un clima muy favorable y seguido de un clima favorable (12,5%).

Tabla 18. Clima organizacional del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú
- Lima 2020

Clima organizacional	Frecuencia	%
Muy favorable	36	90,0
Favorable	4	10,0
Desfavorable	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Inventario del clima organizacional.

Gráfico 18. Porcentaje del personal de salud según clima organizacional del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



En general, con respecto al clima organizacional, encontramos que la gran mayoría del 90,0% (36 trabajadores) percibieron un clima muy favorable y el 10,0% de un clima favorable.

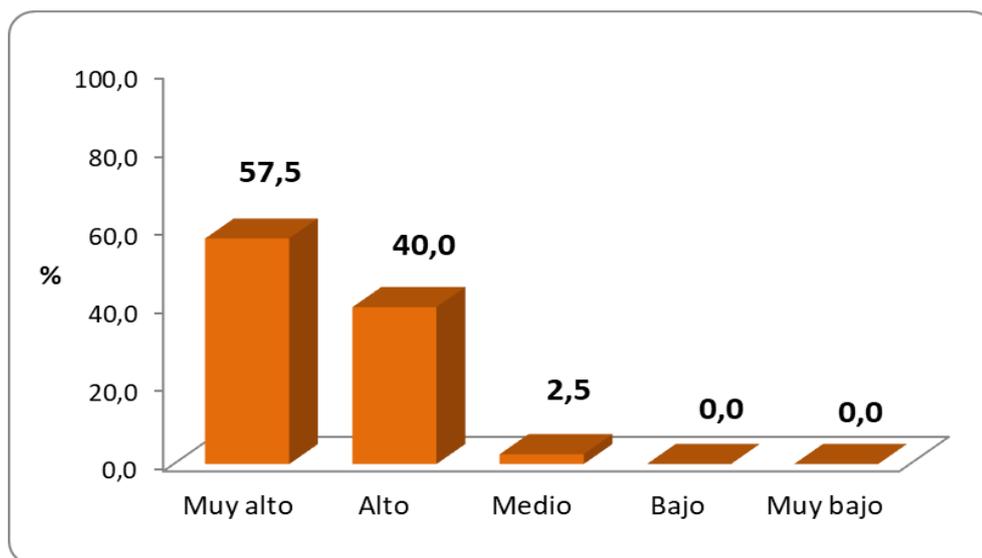
5.1.3. Características de compromiso laboral:

Tabla 19. Compromiso laboral en la dimensión vigor del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Vigor	Frecuencia	%
Muy alto	23	57,5
Alto	16	40,0
Medio	1	2,5
Bajo	0	0,0
Muy bajo	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de compromiso laboral.

Gráfico 19. Porcentaje del personal de salud según compromiso laboral en la dimensión vigor del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



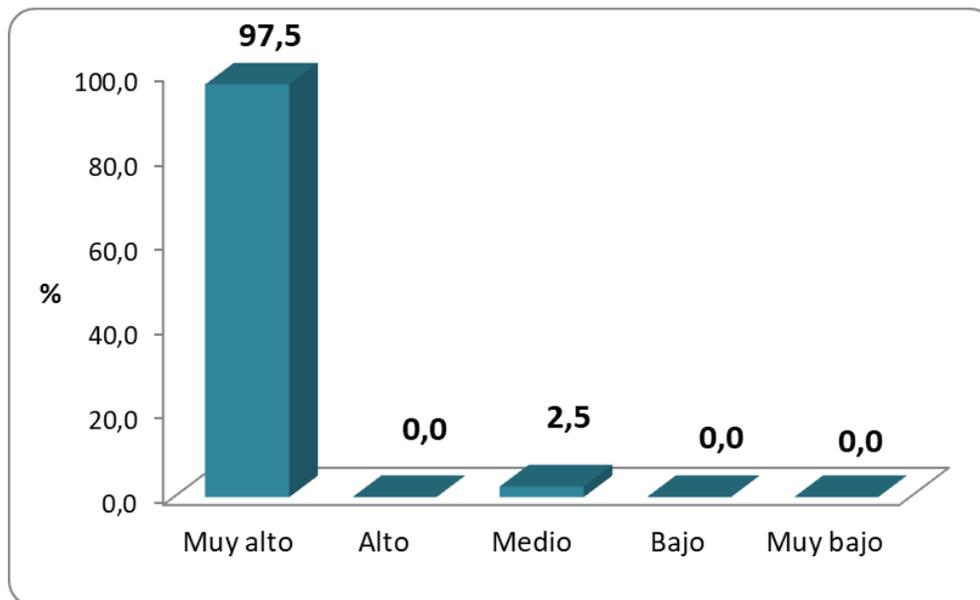
En cuanto al compromiso laboral en la dimensión vigor del personal de salud en estudio, hallamos que predominaron los de nivel muy alto, seguidos de alto y uno de ellos medio.

Tabla 20. Compromiso laboral en la dimensión dedicación del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Dedicación	Frecuencia	%
Muy alto	39	97,5
Alto	0	0,0
Medio	1	2,5
Bajo	0	0,0
Muy bajo	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de compromiso laboral.

Gráfico 20. Porcentaje del personal de salud según compromiso laboral en la dimensión dedicación del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



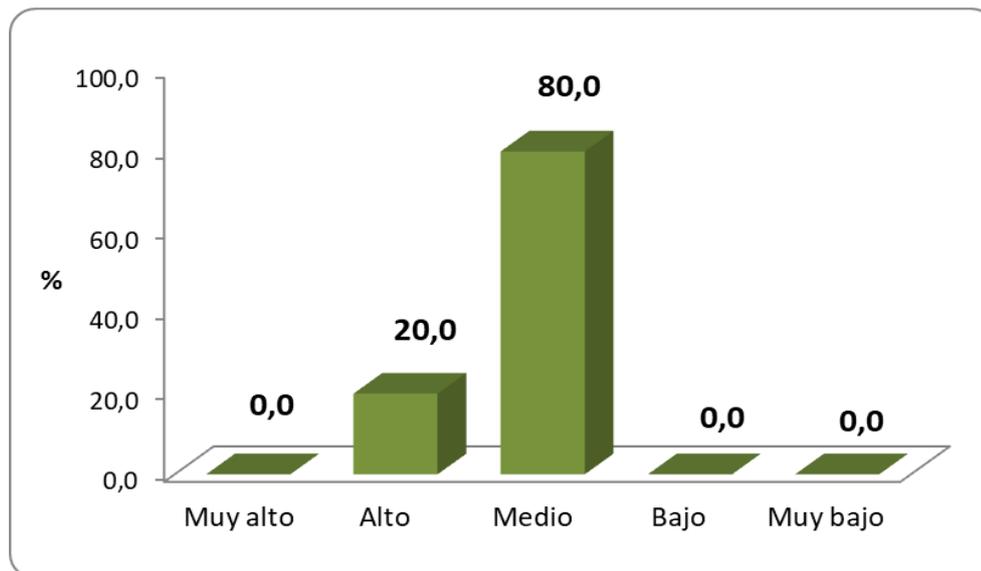
Con respecto al compromiso laboral en la dimensión dedicación del personal de salud en estudio, hallamos que la gran mayoría se ubicaron en el nivel muy alto y seguido de medio.

Tabla 21. Compromiso laboral en la dimensión absorción del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Absorción	Frecuencia	%
Muy alto	0	0,0
Alto	8	20,0
Medio	32	80,0
Bajo	0	0,0
Muy bajo	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de compromiso laboral.

Gráfico 21. Porcentaje del personal de salud según compromiso laboral en la dimensión absorción del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



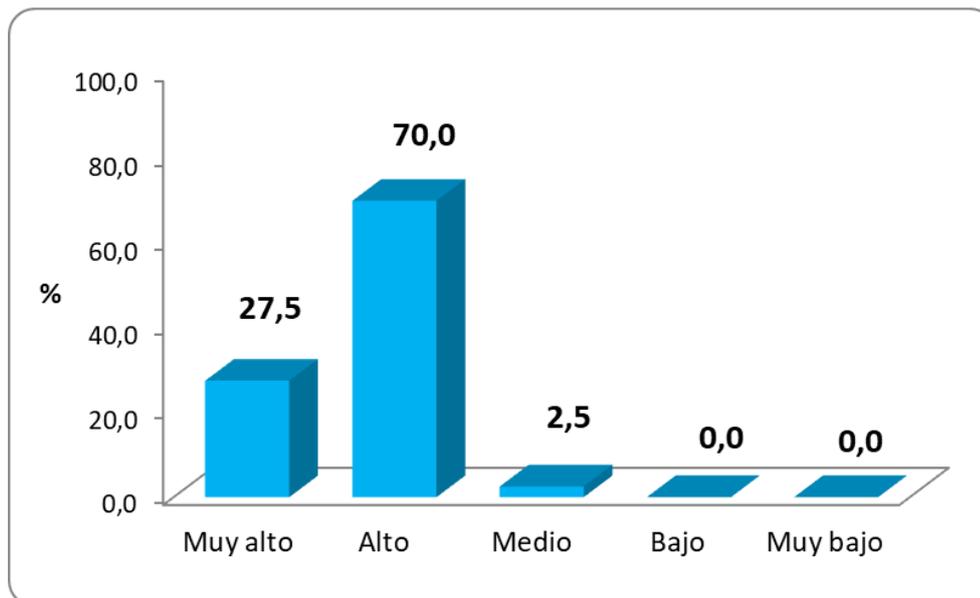
En cambio, en cuanto al compromiso laboral en la dimensión absorción del personal de salud en estudio, hallamos que predominaron los de nivel medio y seguido de alto (20%).

Tabla 22. Compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

Compromiso laboral	Frecuencia	%
Muy alto	11	27,5
Alto	28	70,0
Medio	1	2,5
Bajo	0	0,0
Muy bajo	0	0,0
Total	40	100,0

Fuente: Escala de compromiso laboral.

Gráfico 22. Porcentaje del personal de salud según compromiso laboral del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



En general, en razón al compromiso laboral del personal de salud en estudio, hallamos que predominaron los de nivel alto y seguido de muy alto y uno de ellos medio.

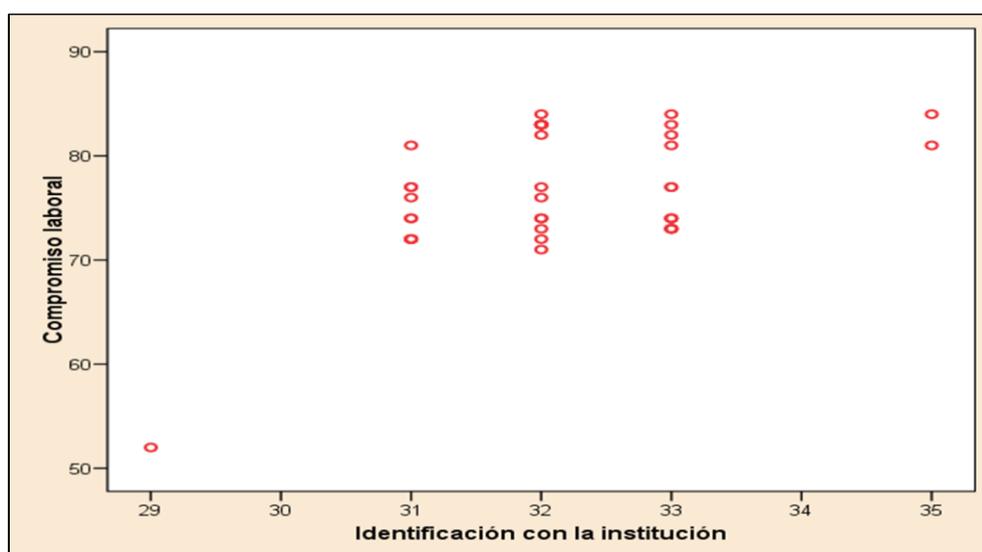
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Tabla 23. Relación entre el clima organizacional en la dimensión identificación con la institución y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Identificación con la institución	0,50	0,001

Fuente: Escalas.

Gráfico 23. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión identificación con la institución y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



La relación entre el clima organizacional y la dimensión identificación con la institución y el compromiso laboral del personal de salud, se identificó un coeficiente de correlación de 0,50 y una $P = 0,001$, mostrando significancia estadística.

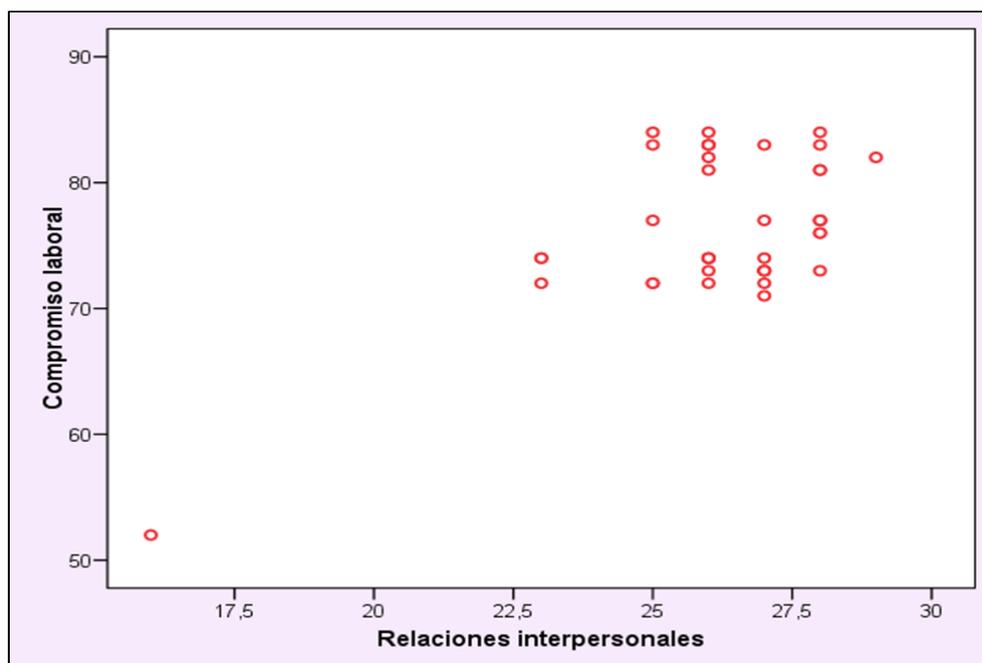
Entonces la dispersión de los puntos nos muestra una correlación positiva ascendente.

Tabla 24. Relación entre el clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Relaciones interpersonales	0,61	0,000

Fuente: Escalas.

Gráfico 24. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



La relación entre el clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales y el compromiso laboral del personal de salud en estudio, se identificó un coeficiente de correlación de 0,61 y una $P = 0,000$, mostrando significancia estadística.

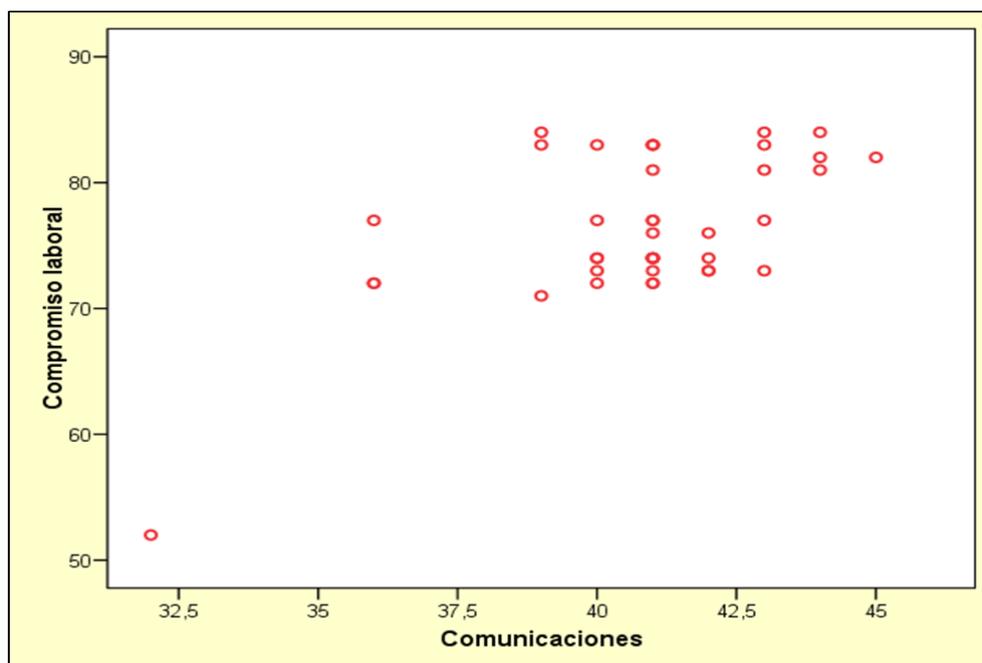
Entonces la dispersión de los puntos, nos muestra una correlación positiva ascendente.

Tabla 25. Relación entre el clima organizacional en la dimensión comunicaciones y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Comunicaciones	0,60	0,000

Fuente: Escalas.

Gráfico 25. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión comunicaciones y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



La relación entre el clima organizacional y la dimensión comunicaciones y el compromiso laboral del personal de salud en estudio, se identificó un coeficiente de 0,60 y una $P = 0,000$, mostrando significancia estadística.

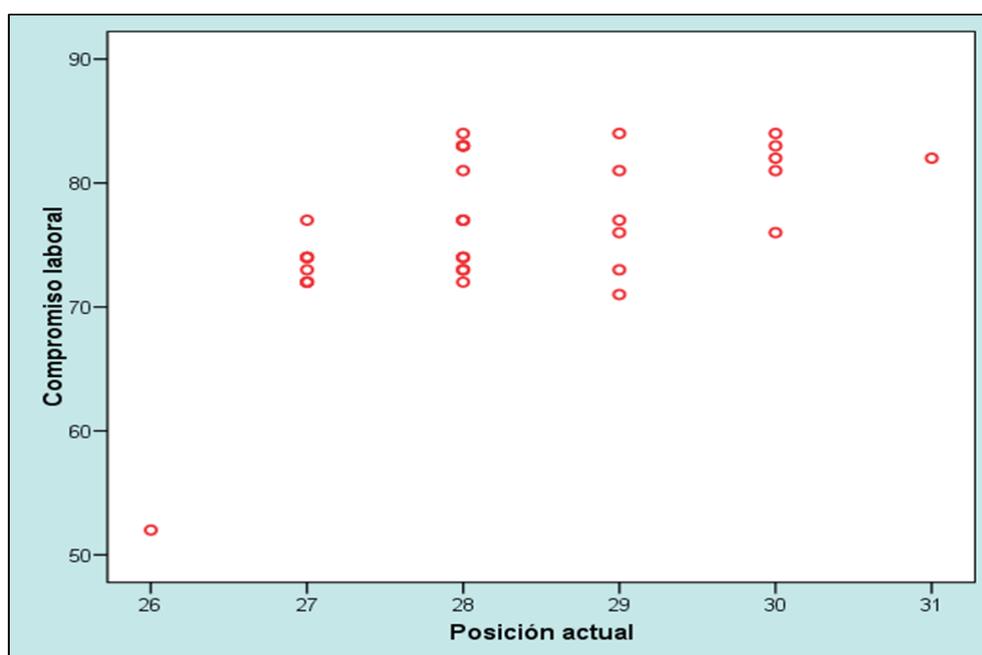
Entonces la dispersión de los puntos nos muestra una correlación positiva ascendente.

Tabla 26. Relación entre el clima organizacional en la dimensión posición actual y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Posición actual	0,57	0,000

Fuente: Escalas.

Gráfico 26. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión posición actual y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



Concerniente a la relación entre el clima organizacional en la dimensión posición actual y el compromiso laboral del personal de salud en estudio, se identificó un coeficiente de de 0,57 y una $P = 0,000$, mostrando significancia estadística.

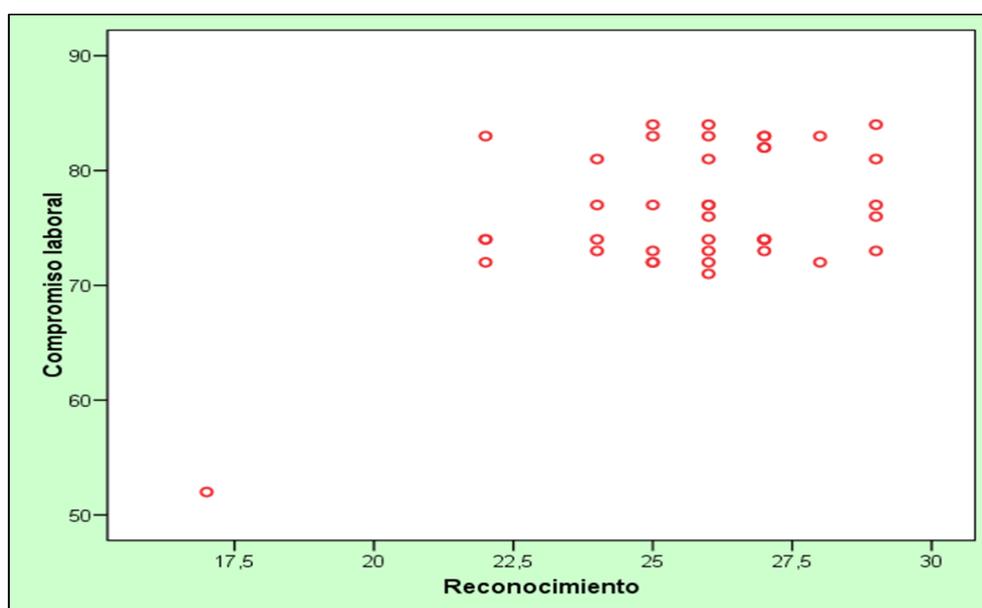
Entonces la dispersión de los puntos nos muestra una correlación positiva ascendente.

Tabla 27. Relación entre el clima organizacional en la dimensión reconocimiento y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020.

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Reconocimiento	0,49	0,001

Fuente: Escalas.

Gráfico 27. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión reconocimiento y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



Referente a la relación entre el clima organizacional en la dimensión reconocimiento y el compromiso laboral del personal de salud se identificó un coeficiente de 0,49 y una $P = 0,001$, mostrando significancia estadística.

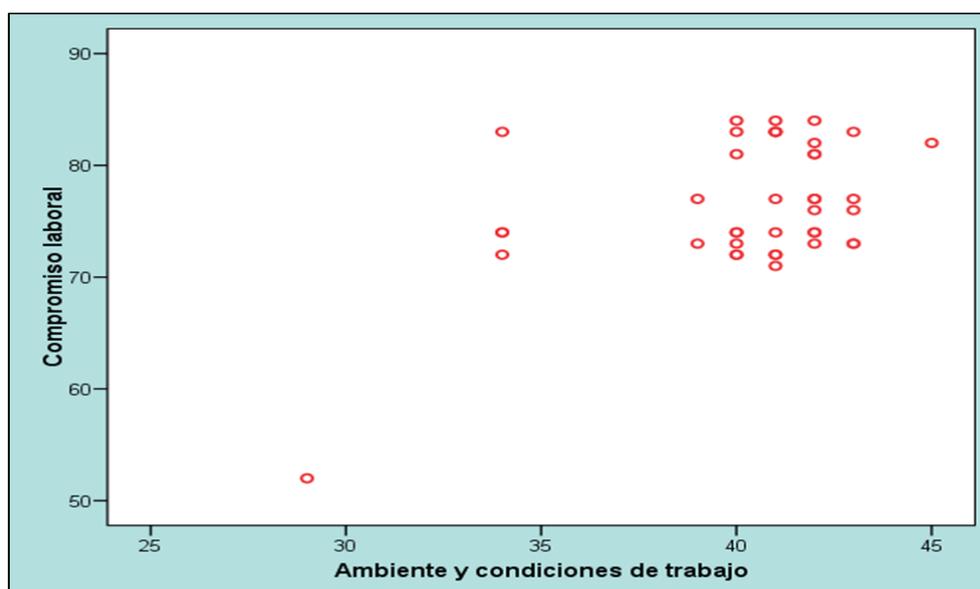
Entonces la dispersión de los puntos nos muestra una correlación positiva ascendente.

Tabla 28. Relación entre el clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Ambiente y condiciones de trabajo	0,49	0,001

Fuente: Escalas.

Gráfico 28. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



Relativo a la relación entre el clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo y el compromiso laboral del personal de salud, se identificó un coeficiente de 0,49 y una $P = 0,001$, mostrando significancia estadística.

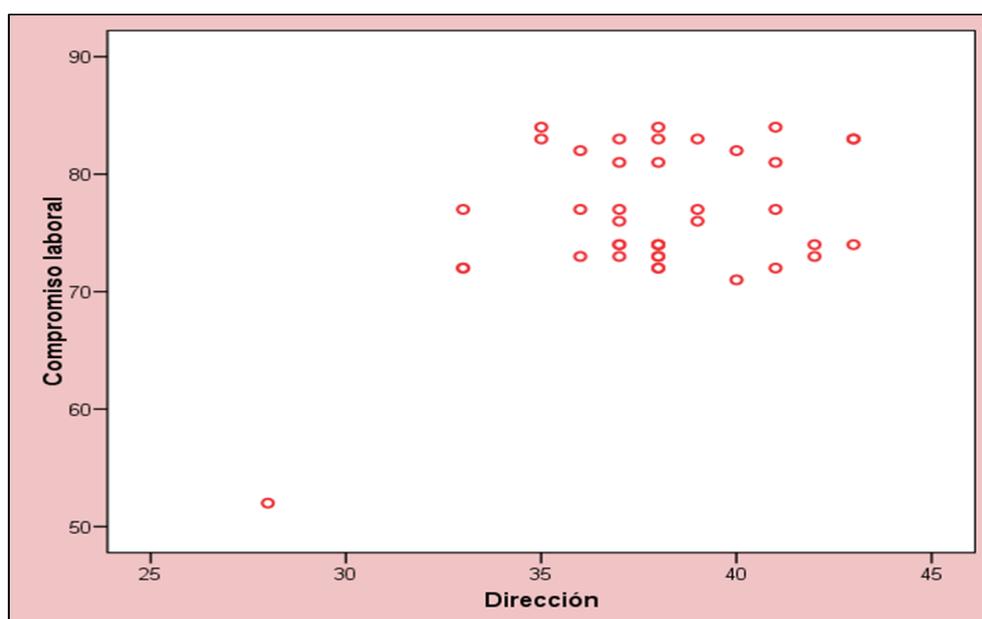
Entonces la dispersión de los puntos nos muestra una correlación positiva ascendente

Tabla 29. Relación entre el clima organizacional en la dimensión dirección y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Dirección	0,42	0,007

Fuente: Escalas.

Gráfico 29. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión dirección y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



Con respecto a la relación entre el clima organizacional en la dimensión dirección y el compromiso laboral del personal de salud, se identificó un coeficiente de 0,42 y una $P = 0,007$, mostrando significancia estadística, es decir.

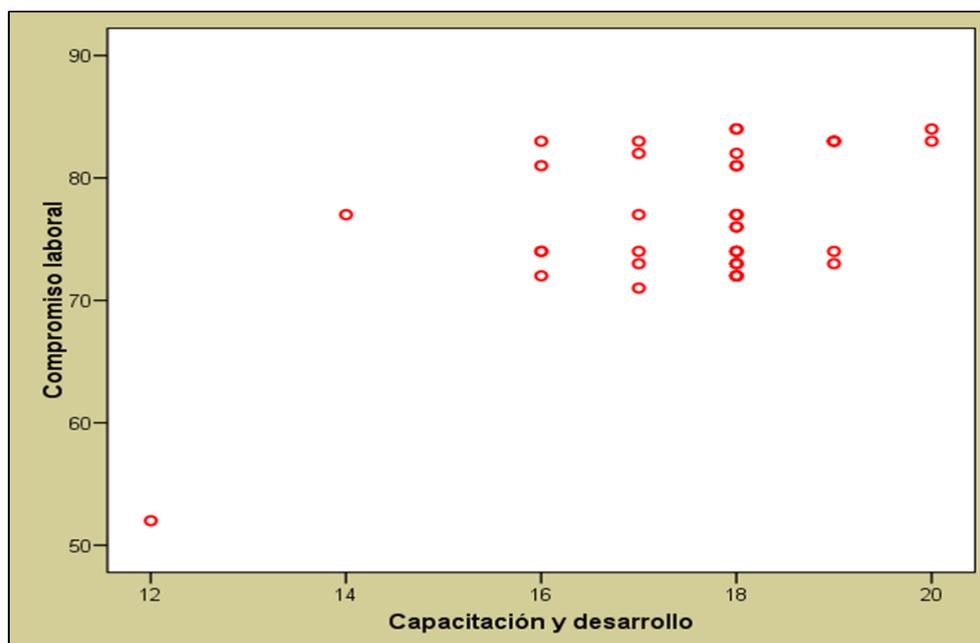
Entonces la dispersión de los puntos nos muestra una correlación positiva ascendente.

Tabla 30. Relación entre el clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Capacitación y desarrollo	0,54	0,000

Fuente: Escalas.

Gráfico 30. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



En lo que respecta a la relación entre el clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo y el compromiso laboral del personal de salud, se identificó un coeficiente de 0,54 y una $P = 0,000$, mostrando significancia estadística.

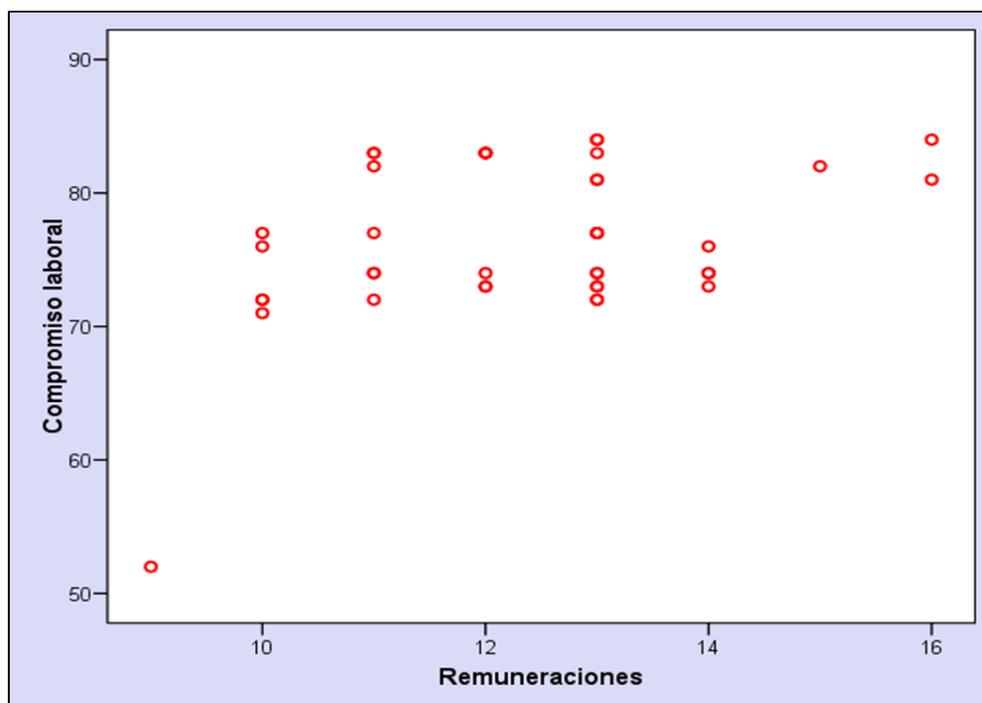
Entonces la dispersión de los puntos nos muestra una correlación positiva ascendente.

Tabla 31. Relación entre el clima organizacional en la dimensión remuneraciones y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Remuneraciones	0,40	0,011

Fuente: Escalas.

Gráfico 31. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión remuneraciones y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



Concerniente a la relación entre el clima organizacional en la dimensión remuneraciones y el compromiso laboral del personal de salud, se identificó un coeficiente de 0,40 y una $P = 0,011$, mostrando significancia estadística.

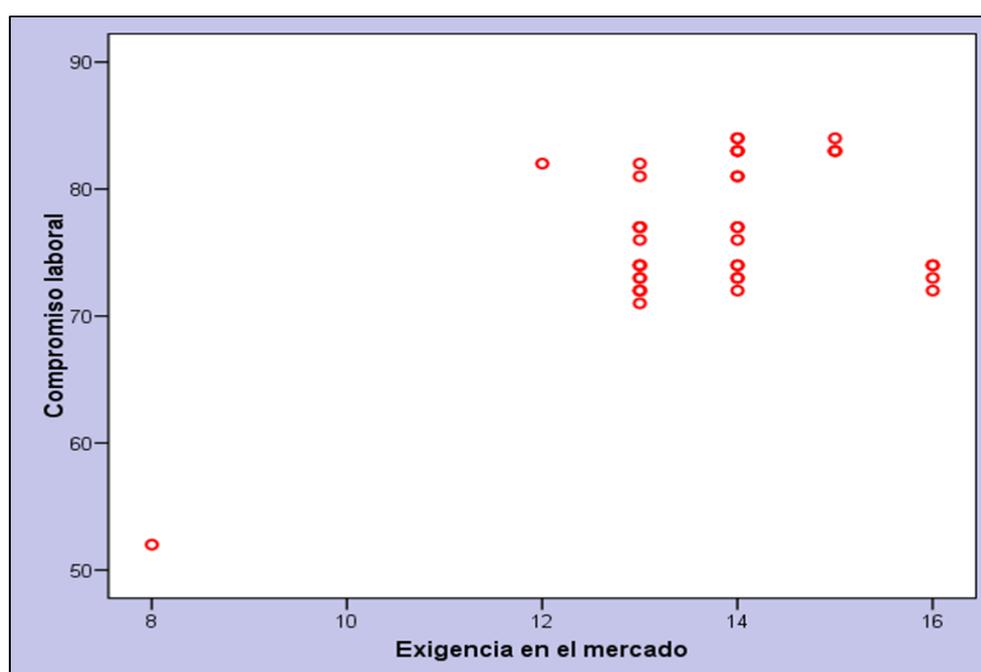
Entonces la dispersión de los puntos nos muestra una correlación positiva ascendente

Tabla 32. Relación entre el clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Exigencia en el mercado	0,51	0,001

Fuente: Escalas.

Gráfico 32. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



Frente a la relación entre el clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado y el compromiso laboral del personal de salud, se identificó un coeficiente de 0,51 y una $P = 0,001$, mostrando significancia estadística.

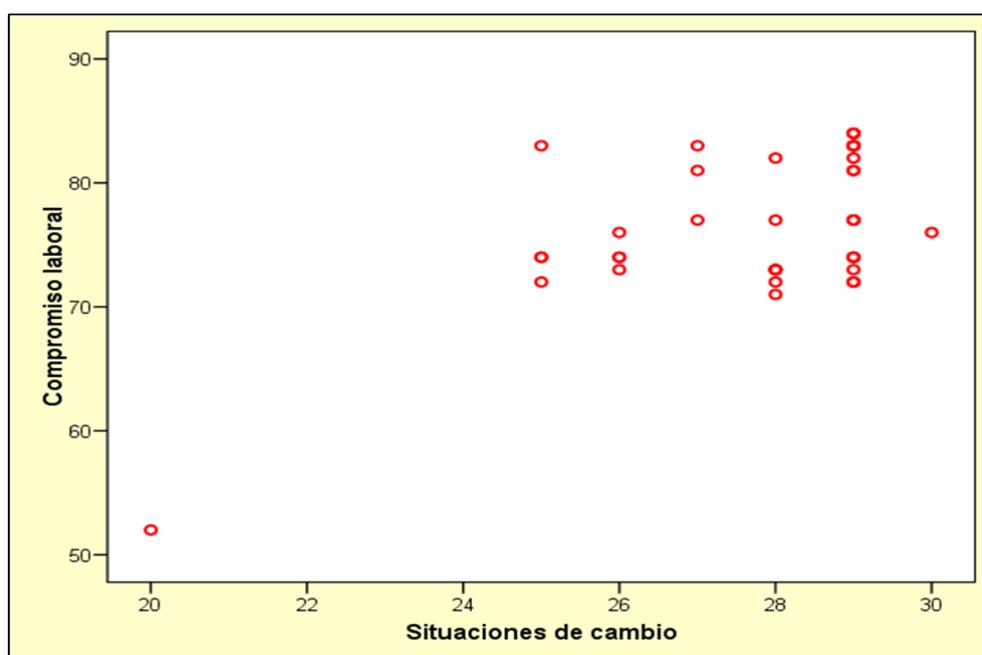
Entonces la dispersión de los puntos nos muestra una correlación positiva ascendente

Tabla 33. Relación entre el clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Situaciones de cambio	0,57	0,000

Fuente: Escalas.

Gráfico 33. Dispersión de puntos entre el clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



Respecto a la relación entre el clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio y el compromiso laboral del personal de salud, se identificó un coeficiente de 0,57 y una $P = 0,000$, mostrando significancia estadística.

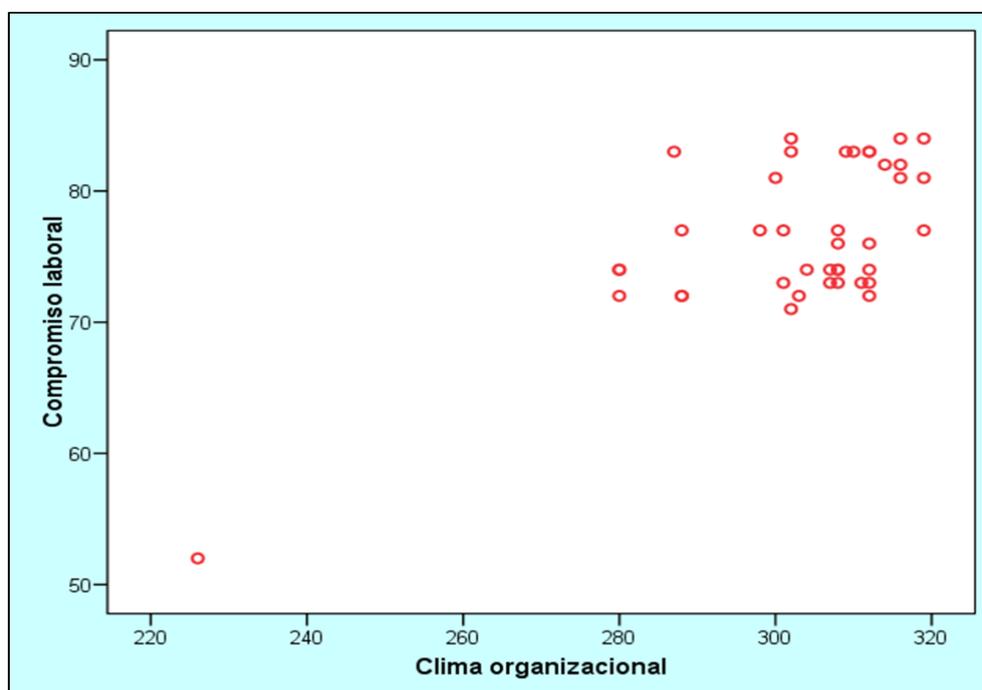
Entonces la dispersión de los puntos nos muestra una correlación positiva ascendente.

Tabla 34. Relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020

VARIABLES	Compromiso laboral	
	r de Pearson	Significancia
Clima organizacional	0,68	0,000

Fuente: Escalas.

Gráfico 34. Dispersión de puntos entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal de salud del Puesto de Salud Alto Perú - Lima 2020



Finalmente, la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal de salud, se identificó un coeficiente de 0,68 y una $P = 0,000$, mostrando significancia estadística.

Entonces la dispersión de los puntos nos muestra una correlación positiva ascendente.

5.3. Discusión de resultados

En nuestra investigación hallamos que el clima organizacional tiene relación significativamente con el compromiso laboral.

Nuestros hallazgos obtenidos por el presente trabajo de investigación son similares a los obtenidos por otras investigaciones previas efectuadas como los de Woznyj, Heggstad, Kennerly y Yap⁵⁰ quienes informan que el clima organizacional de las instituciones prestadoras de salud se correlaciona de forma positiva con el grado de compromiso en el trabajo. Y más aún, el clima organizacional poseía una implicancia positiva en el desempeño de las organizaciones, considerando al compromiso afectivo como variable mediadora. Los investigadores recomiendan que las percepciones que poseían acerca de las creencias y valores de la institución en relación con las conductas esperadas suscitaban la creación de un vínculo con la institución. Este vínculo hacía que se comprometieran más con el propósito de la organización de ejecutar una buena atención.

Asimismo, Gonzales⁵¹ concluye en su investigación que existe una alta correlación entre las variables estudiadas, donde clima organizacional está relacionada estadísticamente con el compromiso laboral, estableciendo la evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (el clima organizacional y compromiso organizacional son independientes).

Ramírez y Domínguez⁵² también hallaron algo similar ya que muestran que de los 12 dimensiones en que se agrupan las asociaciones entre el clima organizacional y el compromiso en el trabajo encontraron correlación significativa en siete de ellos, que quiere decir que el 58% de las posibles combinaciones. De forma añadida, tres de los cuatro factores en que se conjugan los componentes del clima organizacional se asocian significativamente con el compromiso laboral.

Igualmente, Sanclemente, Elboj y Íñiguez⁵³ afirman altos niveles de compromiso laboral y la congruencia entre los dominios de la vida laboral y la organización. Es decir, la percepción del clima organizacional muestra ser la variable que presenta más correlaciones significativas con el compromiso y las seis dimensiones de la vida laboral, y el dominio de implicación es la que más asociaciones significativas revela con las variables laborales, de modo que implementar estrategias que consigan un alto

nivel de implicación de los trabajadores conllevará importantes repercusiones en el campo laboral.

Por su parte, Urcia⁵⁴ confirman sus hipótesis y concluyen que existe una correlación significativa entre el clima laboral y el compromiso en el trabajo, es decir que el clima laboral determino el compromiso organizacional de los trabajadores. Del mismo modo, reveló que los principales componentes del clima organizacional fueron la comunicación, confort, identidad, liderazgo y motivación; que ayudan a que este sea valorado como bueno, y que los dominios de mayor magnitud del compromiso laboral han sido el compromiso afectivo y de continuación que favorecen a que los trabajadores den su mejor esfuerzo por que la institución.

Uribe⁵⁵ concluye con un valor de $p = 0,004$ y una asociación positiva fuerte $r = 0,661$, puso de manifiesto que el clima organizacional influye de forma significativa en el compromiso laboral.

Del mismo modo, Van Bogaert, van Heusden, Timmermans y Franck⁵⁶ establecen ya que el compromiso laboral influye en la perspectiva del clima organizacional, en los resultados y el de la calidad de la atención hacia los pacientes.

Vizcaíno²¹ concluye que “a mayor compromiso en el trabajo mayor satisfacción laboral, es decir que el alto grado de correlación, se podría explicar, los componentes del compromiso en el trabajo corresponden a las condiciones de trabajo, deseos y expectativas con satisfacción”.

Albornoz⁵⁷ en función a sus resultados, concluye que “el clima organizacional que valora el personal de salud de una clínica privada corresponde a un factor de pronóstico con un nivel de influencia significativa estadísticamente sobre los grados de la satisfacción en el trabajo”.

La “teoría hasta el momento nos aclara consistentemente sobre la existencia de una correlación entre el clima organizacional y el compromiso en el trabajo, con una intensidad aceptable y que poseen los mismos efectos las intervenciones en las diferentes dimensiones del clima organizacional en el compromiso laboral de los trabajadores de salud”⁵⁰.

5.4. Aporte de la investigación

Nuestro aporte estaría vinculado a la mejora del compromiso de los trabajadores de la salud tanto del personal asistencial, administrativa y de servicios generales buscando estrategias que lleven a la fidelización de estos. Siendo así, indicamos una lista con las principales prioridades que deberíamos implementar y monitorear en esta institución de salud de estudio:

- Políticas de reconocimiento
- Establecimiento de retos
- Invertir en beneficios sociales
- Flexibilidad laboral
- Identificar las vías de crecimiento interno
- Encuestar a los empleados regularmente

CONCLUSIONES

Llegamos a las siguientes conclusiones:

- El clima organizacional se relaciona significativamente con el compromiso laboral en el personal de salud en estudio, con $p=0,000$.
- También, el clima organizacional en la dimensión identificación con la institución se relaciona significativamente con el compromiso laboral, con $p=0,001$.
- El clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales se relaciona significativamente con el compromiso laboral, con $p=0,000$.
- El clima organizacional en la dimensión comunicaciones se relaciona significativamente con el compromiso laboral, con $p=0,000$.
- El clima organizacional en la dimensión posición actual se relaciona significativamente con el compromiso laboral, con $p=0,000$.
- El clima organizacional en la dimensión reconocimiento se relaciona significativamente con el compromiso laboral, con $p=0,001$.
- El clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo se relaciona significativamente con el compromiso laboral, con $p=0,001$.
- El clima organizacional en la dimensión dirección se relaciona significativamente con el compromiso laboral, con $p=0,007$.
- El clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo se relaciona significativamente con el compromiso laboral, con $p=0,000$.
- El clima organizacional en la dimensión remuneraciones se relaciona significativamente con el compromiso laboral, con $p=0,011$.
- El clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado se relaciona significativamente con el compromiso laboral, con $p=0,001$.
- El clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio se relaciona significativamente con el compromiso laboral, con $p=0,000$.

SUGERENCIAS

- Realizar trabajos de investigación en poblaciones de instituciones de salud en entes privadas, para conocer el estado de situación del clima organizacional y el compromiso laboral en este tipo de sector.
- Llevar a cabo futuras investigaciones con el fin de ampliar el estudio del compromiso laboral ya que es un concepto más.
- Implementar un plan estratégico que promueva a largo plazo el fomento de un compromiso organizacional en estas organizaciones de salud.
- También implementar estrategias organizacionales para la identificación y monitoreo de los estresores organizacionales, y abordarlo en la disminución de estos.
- Impulsar mesas de trabajo dentro de la institución, que tengan como propósito la participación de todos los trabajadores para que puedan manifestar sus preocupaciones y expectativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Valenzuela H, Reygadas L, Cruces F. Mi trabajo es mi vida. La incrustación de los mundos de la vida y del trabajo en empresas españolas, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. 2015;150: 191-210. doi: <https://doi.org/10.5477/cis/reis.150.191>
2. Fonseca JMG, Cruz CE. Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización. *CES Psicol* [Internet]. 2019 Aug [cited 2020 Dec 02]; 12(2): 126-140. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-30802019000200126&lng=en. <http://dx.doi.org/10.21615/cesp.12.2.9>.
3. Schaufeli WB, Taris T, Le Blanc P, Peeters M, Bakker AB, De Jonge J. ¿El trabajo de parto te hace saludable? Hacia una Psicología Laboral y de la Salud positiva. *De Psycholoog*. 2001; 36:422-428.
4. Schaufeli WB, Salanova M. Compromiso de trabajo. Manejo de problemas sociales y éticos en las organizaciones. 2007: 135-177.
5. Schaufeli WB, Salanova M, González-Romá V, Bakker AB. La medición del compromiso y el agotamiento: un enfoque analítico factorial confirmatorio de dos muestras. *Journal of Happiness studies*. 2002;3(1): 71-92. doi: 10.1023/A:1015630930326.
6. Bernal A, Donoso M. Engagement y bienestar en el profesorado universitario. Hacia la delimitación de indicadores evaluativos. *Contextos Educativos. Revista de Educación*. 2017;20: 183-199. doi: 10.18172/con.2997.
7. Oramas A, del Castillo NP, Vergara A. Dos modos de vinculación con el trabajo: compromiso (work engagement) y adicción. Relación con bienestar físico y psicológico. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2017;18(3): 23-34.
8. Llapa-Rodríguez EO, Trevizan MA, Shinyashiki TG, Mendes IA. Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. *Enferm. glob.* [Internet]. 2009 Oct [citado 2019 Dic 05]; (17). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300013&lng=es.

9. Fernandes MS. A fungão do enfermeiro nos anos 90: replica de um estudo. 2000.
10. Ferraz CA. La Transfiguración de la Administración de Enfermería: de la gestión científica a la gestión sensible. 1995.
11. Scheible CF. Compromiso en el trabajo: Un estudio de caso de sus relaciones con el desempeño y las prácticas de gestión. 2004.
12. Garcia D. Ética profesional e ética institucional: Convergencia o conflicto. *Revista Española de Salud Pública*, 2006;80(5): 457-467.
13. PricewaterhouseCoopers. Efectividad de capital humano en América Latina. México. 2014.
14. Peya M. Satisfacción laboral: una breve revisión bibliográfica. *Nursing (Ed. Española)*, 2008;26(2): 62–65.
15. Fundación Universia. Deserción laboral: ¿por qué ocurre? Lima: Fundación Universia. 2012.
16. Edel R, García A, Guzmán F. Clima y Compromiso Organizacional, 2007;2. Recuperado de: <http://eumed.net/libros/2007>
17. Espitia CE, Cabrales HM, Morón RK. Clima organizacional en una institución prestadora de salud de Montería - Córdoba, 2015. *RAS [Internet]*. 6dic.2017 [citado 11dic.2019];2(1):46-5. Disponible en: <https://revistas.unicordoba.edu.co/index.php/avancesalud/article/view/1395>
18. Pelaes O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos [tesis para obtención de grado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
19. Pupo B, Sánchez R. Procedimiento para el diagnóstico del clima organizacional en instituciones de la salud pública holguinera. *Correo científico médico de Holguín*, 2017;(4), 1128-1139.
20. Revilla-Macías DA, Santana-Mondragón R, Rentería-López M. La influencia de la cultura organizacional en el desempeño hospitalario. *Rev Sanid Milit Mex* 2015;69:429-439.
21. Vizcaíno IS. Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario. [Tesis de pregrado]. Ambato-Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2020.

22. Navarro-Abal Y, López-López MJ, Climent-Rodríguez JA. Engagement (compromiso), resiliencia y empatía en auxiliares de enfermería. *Enfermería Clínica*. 2018;28(2): 103-110. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.08.009>
23. Zenteno-Hidalgo AC, Durán CA. Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar*, 2016;26(59): 119-136.
24. Borzellino V, Mirabal A, Barrios R. Clima y desempeño: una explicación ante relaciones no siempre congruentes. *Compendium*. 2015;18(34):5-20.
25. Abed KJ. Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019. [Tesis de maestría]. Lima - Perú: Universidad César Vallejo; 2020.
26. Usucachi LM. Clima organizacional y desempeño laboral en los profesionales del Servicio de Gineco-Obstetricia en un hospital de EsSalud, Lima 2019. [Tesis de maestría]. LIMA – PERÚ: Universidad César Vallejo; 2020.
27. Puma ER. Compromiso laboral en el personal del Centro de Salud Combapata - Cusco [Tesis de pregrado]. Lima – Perú: Universidad Inca Garcilaso De La Vega; 2019.
28. Aleman GM. Clima laboral y evaluación del desempeño en personal de salud, involucrado en actividades administrativas de los hospitales del MINSA de la región Arequipa 2017: propuesta de modelo de evaluación y análisis de clima laboral y evaluación del desempeño para el sector salud. [Tesis de Maestría]. Arequipa – Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2018.
29. Del Rio-Mendoza JRJ, Munares-Lovaton A, Montalvo-Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev méd panacea*. 2013; 3(1): 11-14.
30. Ruiz LI. *Sociología de las organizaciones*, Deusto 1999, Bilbao.
31. Rodríguez-Muñoz A, Bakker AB. El engagement en el trabajo. En B. Moreno-Jimenez E. Garrosa Hernandez (Eds.). *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide; 2013.
32. Kahn W. Condiciones psicológicas de compromiso personal y desconexión en el trabajo. *Acad Manage J*. 1990; 33(4): 692-724.

33. Schaufeli WB, Salanova M, González V, Bakker AB. La medida del compromiso y el agotamiento: un enfoque analítico factor confirmatorio de dos muestras. *Journal Of Happiness Studies*, 2002;3(1):71-92.
34. Bakker A. Construyendo compromiso en el lugar de trabajo. In Burke, R. y Cooper, C. (Eds.). *La organización de máximo rendimiento*. New York: Routledge. 2008.
35. Maslach C, Leiter M. *La verdad sobre el agotamiento: cómo las organizaciones causan estrés personal y qué hacer al respecto*. San Francisco: Jossey-Bass. 2008.
36. Bakker A, Schaufeli W, Leiter M, Taris T. Compromiso laboral: un concepto emergente en psicología de la salud ocupacional. *Estrés laboral*. 2008; 22(3): 187-200.
37. Benevides AM, Fraiz de Camargo D, Porto PC. *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Grupo de Estudios e Pesquisas sobre Estresse e Burnout, 2009.
38. Robbins S. *Comportamiento Organizacional*. 8va ed. México: Prentice Hall; 1999.
39. Ouchi W. *Teoría Z*. Bogotá: Editorial Norma; 1992.
40. Gonçalves AP. *Dimensiones del Clima Organizacional*. 1997.
41. Zapata DA. *Métodos para la investigación de la Cultura Organizacional*. Cali: Universidad del Valle; 2000.
42. Segredo AM, Reyes D. Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Médico de Holguín*. 2004;8(3).
43. Segredo AM. *Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana*. República Bolivariana de Venezuela, 2009 [tesis]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2010.
44. García M. *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Universidad del Valle, Colombia. *Cuadernos de Administración*. 2009;(42):43-61.
45. Segredo Pérez AM. *Percepción del Clima Organizacional por Directores de policlínicos*. Cuba, 2003. *Correo Científico Médico de Holguín*. 2004.
46. Segredo Pérez AM. *Clima organizacional y control interno*. En: López Puig P, editor. *Multimedia para el desarrollo del Control Interno en el Ministerio de Salud Pública y sus entidades subordinadas*. La Habana: CEDISAP; 2011.
47. Segredo Pérez AM. *Caracterización del Sistema de Dirección en la Atención Primaria de Salud*. *Rev Cubana Salud Pública*. 2009 [citado 9 Mar 2010];35(4):78-

109. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662009000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
48. Alvarado CM. Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval. [Tesis de Maestría]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2014.
49. Cáceres C. Características del clima institucional y su relación con la satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa Miguel de Cervantes EIRL del distrito de Puente Piedra. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión y Administración de la Educación, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú; 2006.
50. Woznyj H, Heggestad E, Kennerly S, Yap T. Clima y desempeño organizacional en los establecimientos de cuidados de larga duración: el papel del compromiso afectivo. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2018;92: 122-143.
51. Gonzales CM. El clima organizacional y su Influencia en el compromiso organizacional del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, período 2016. *Infinitum... (Huacho)*. 2019;9(2): 76-79.
52. Ramírez AF, Domínguez LR. El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación administrativa*. 2012; 41(109): 21-30. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782012000100021&lng=es&tlng=es.
53. Sanclemente I, Elboj C, Íñiguez T. Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas. *Enferm. glob.* [Internet]. 2017 [citado 2020 Dic 13] ; 16(47): 400-426. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000300400&lng=es. Epub 01-Jul-2017. <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.3.259541>.
54. Urcia G. Influencia del clima organizacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2015. [Tesis de pregrado]. 2017.

55. Uribe MF. El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en el banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, periodo 2017. [Tesis de pregrado]. Huacho – Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2018.
56. Van Bogaert P, van Heusden D, Timmermans O, Franck E. La participación de la enfermera en el trabajo afecta el resultado del trabajo y la calidad de la atención evaluada por la enfermera: modelo de prueba con el entorno de práctica de la enfermera y las características del trabajo de la enfermera como predictores. *Frontiers in Psychology*. 2014; 5.
57. Albornoz R. Clima organizacional como factor pronóstico de la satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima, 2019. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2020.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD ALTO PERÚ 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
PROBLEMA GENERAL: ¿Existe relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?	OBJETIVO GENERAL: Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	HIPÓTESIS GENERAL: El clima organizacional se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional.	Tipo de estudio: Observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. Diseño: Correlacional. Población: 56 personal salud. Muestra: 56 personal salud. Instrumento: Inventario de clima organizacional. Escala de compromiso laboral
PROBLEMA ESPECÍFICO (1) ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión identificación con la institución y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO (1) Establecer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión identificación con la institución y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA (1) El clima organizacional en la dimensión identificación con la institución se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional en la dimensión identificación con la institución.	
PROBLEMA ESPECÍFICO (2) ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO (2) Evaluar si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA (2) El clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales.	
PROBLEMA ESPECÍFICO (3) ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión comunicaciones y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO (3) Conocer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión comunicaciones y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA (3) El clima organizacional en la dimensión comunicaciones se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional en la dimensión comunicaciones.	
PROBLEMA ESPECÍFICO (4)	OBJETIVO ESPECÍFICO (4)	HIPÓTESIS ESPECÍFICA (4)	VARIABLE INDEPENDIENTE	

(4) ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión posición actual y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?	Evaluar si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión posición actual y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	(4) El clima organizacional en la dimensión posición actual se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional en la dimensión posición actual.	
PROBLEMA ESPECÍFICO (5) ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión reconocimiento y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO (5) Conocer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión reconocimiento y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	HIPÓTESIS ESPECIFICA (5) El clima organizacional en la dimensión reconocimiento se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional en la dimensión reconocimiento.	
PROBLEMA ESPECÍFICO (6) ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO (6) Identificar si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	HIPÓTESIS ESPECIFICA (6) El clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional en la dimensión ambiente y condiciones de trabajo.	
PROBLEMA ESPECÍFICO (7) ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión dirección y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO (7) Conocer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión dirección y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020..	HIPÓTESIS ESPECIFICA (7) El clima organizacional en la dimensión dirección se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional en la dimensión dirección.	
PROBLEMA ESPECÍFICO (8) ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo y el compromiso laboral en el personal del	OBJETIVO ESPECÍFICO (8) Identificar si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú	HIPÓTESIS ESPECIFICA (8) El clima organizacional en la dimensión capacitación y desarrollo se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud	VARIABLE DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional en la	

Puesto de Salud Alto Perú 2020?	2020..	Alto Perú 2020.	dimensión capacitación y desarrollo.	
PROBLEMA ESPECÍFICO (9) ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión remuneraciones y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO (9) Conocer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión remuneraciones y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	HIPÓTESIS ESPECIFICA (9) El clima organizacional en la dimensión remuneraciones se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional en la dimensión remuneraciones.	
PROBLEMA ESPECÍFICO (10) ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO (10) Establecer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	HIPÓTESIS ESPECIFICA (10) El clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional en la dimensión exigencia en el mercado.	
PROBLEMA ESPECÍFICO (11) ¿Existe relación entre el clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020?	OBJETIVO ESPECÍFICO (11) Conocer si existe relación entre el clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio y el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	HIPÓTESIS ESPECIFICA (11) El clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio se relaciona con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE Compromiso laboral. VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional en la dimensión situaciones de cambio.	



ANEXO 02

Consentimiento informado



ID: _____

FECHA:

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD ALTO PERÚ 2020

OBJETIVO: Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el compromiso labora en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.

INVESTIGADOR: Elizabeth de Jesus Chavarri Arevalo

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

Lima, 2020

CÓDIGO

FECHA: ----/----/----

ANEXO 03

INVENTARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

TÍTULO: Clima organizacional y su relación con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.

INSTRUCCIONES: Sr (a). A continuación se le presenta una serie de preguntas, lea detenidamente y con atención tómesese el tiempo que sea necesario luego marque o complete según respuesta correspondiente.

Es necesario precisar que este cuestionario es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial. Esperando obtener sus respuestas con veracidad se le agradece anticipadamente su valiosa participación.

Gracias

I. Características sociodemográficas:

1. Edad: _____ en años

2. Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

3. Estado civil:

Casado ()

Conviviente ()

Soltero ()

Viudo ()

Separado ()

4. Nivel de estudios (puede marcar más una respuesta):

Especialización ()

Maestría ()

Doctorado ()

Educación continuada (Cursos, diplomados, otros) ()

II. Características laborales:

5. Situación laboral:

Nombrado ()

Contratado ()

6. Experiencia laboral: _____ en años

III. Características del clima organizacional:

Instrucciones: Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo se siente en su trabajo. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como piense o actúe.

Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

Frases					
1. Me gusta comentar en mi círculo social que trabajo en mi institución.	1	2	3	4	5
2. En la dirección existe un alto nivel de colaboración e interés por apoyar el trabajo de los demás.	1	2	3	4	5

3. Recibo información suficiente y adecuada para realizar bien mi trabajo.	1	2	3	4	5
4. Estoy satisfecho con las funciones que me han asignado.	1	2	3	4	5
5. Me felicitan cuando realizo un buen trabajo.	1	2	3	4	5
6. Mi ambiente físico de trabajo es adecuado para el desarrollo de mis funciones.	1	2	3	4	5
7. Mi jefe inmediato emprende acciones eficaces que permiten desarrollar mi talento y capacidad.	1	2	3	4	5
8. Mi institución satisface mis expectativas de desarrollo profesional y personal.	1	2	3	4	5
9. Mi remuneración está acorde con las responsabilidades de mi cargo.	1	2	3	4	5
10. La carga de trabajo que tiene mi área está bien distribuida.	1	2	3	4	5
11. Considero que los cambios que se están realizando en mi institución son positivos.	1	2	3	4	5
12. Es un privilegio laborar aquí.	1	2	3	4	5
13. Recibo la colaboración que necesito de otros sectores de mi institución.	1	2	3	4	5
14. Mi jefe inmediato me escucha y toma en cuenta mis opiniones.	1	2	3	4	5
15. Siento que mi situación laboral en mi institución mejorará dentro de un año.	1	2	3	4	5
16. En mi institución los trabajadores bien calificados son promovidos.	1	2	3	4	5
17. Las condiciones de higiene en las instalaciones de la institución son adecuadas.	1	2	3	4	5
18. Mi jefe inmediato cumple con sus funciones de manera eficiente.	1	2	3	4	5

19. Tengo oportunidad de desarrollo y promoción dentro de mi línea de carrera laboral.	1	2	3	4	5
20. Mi remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.	1	2	3	4	5
21. Durante mi jornada laboral me encuentro ocupado en ejecutar tareas que no tienen valor agregado.	1	2	3	4	5
22. Los cambios que se están realizando en mi institución ayudan a mejorar mi situación dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
23. Hay un sentido de “familia” o equipo.	1	2	3	4	5
24. Mantengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
25. Existe una buena comunicación y coordinación entre los servicios.	1	2	3	4	5
26. Estoy satisfecho con mi actual cargo en mi institución.	1	2	3	4	5
27. La institución considera a su personal como el más importante de sus recursos.	1	2	3	4	5
28. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar bien mi trabajo.	1	2	3	4	5
29. Siento el apoyo de mi jefe inmediato cuando me encuentro en dificultades.	1	2	3	4	5
30. Recibo los cursos de capacitación que realmente necesito para mejorar mi trabajo.	1	2	3	4	5
31. Mi institución otorga buenos y justos beneficios a sus trabajadores.	1	2	3	4	5
32. Cuento con el tiempo suficiente para cumplir adecuada y oportunamente con las tareas que me asignan.	1	2	3	4	5

33. Puedo obtener información sobre los cambios de puestos en mi institución.	1	2	3	4	5
34. Las personas están dispuestas a dar extra para hacer el trabajo.	1	2	3	4	5
35. Considero que mis compañeros de trabajo cumplen con las labores asignadas en forma eficiente.	1	2	3	4	5
36. Mantengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
37. Cuando veo lo que logramos, siento una sensación de orgullo.	1	2	3	4	5
38. En mi institución los trabajadores son reconocidos cuando realizan una buena gestión.	1	2	3	4	5
39. Me siento protegido ante condiciones inseguras de trabajo.	1	2	3	4	5
40. Mi jefe inmediato me permite participar de las decisiones que afectan mi trabajo.	1	2	3	4	5
41. La programación y los horarios de capacitación son adecuados.	1	2	3	4	5
42. A las personas aquí se les paga justamente por el trabajo que hacen.	1	2	3	4	5
43. Los horarios o turnos de trabajo son adecuados para realizar bien mis funciones.	1	2	3	4	5
44. Recibo información sobre lo que está sucediendo en mi institución.	1	2	3	4	5
45. Mi trabajo tiene un significado especial: este no es "sólo un trabajo".	1	2	3	4	5
46. Uno puede contar con la cooperación de las demás personas.	1	2	3	4	5
47. Tengo la confianza suficiente dentro de la institución para expresar mis ideas.	1	2	3	4	5

48. Me siento bien de la manera que contribuimos como institución a la comunidad.	1	2	3	4	5
49. Todos tienen oportunidad de recibir un reconocimiento especial.	1	2	3	4	5
50. Participo de las actividades culturales y recreacionales que mi institución organiza.	1	2	3	4	5
51. Mi jefe inmediato respalda a sus subordinados frente a sus superiores.	1	2	3	4	5
52. Se me ofrece entrenamiento para desarrollarme más profesionalmente	1	2	3	4	5
53. Tengo la percepción de posibilidades claras de permanencia en la institución.	1	2	3	4	5
54. A la gente le gusta venir a trabajar.	1	2	3	4	5
55. Las personas aquí se cuidan los unos a los otros.	1	2	3	4	5
56. Conozco los objetivos de mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
57. Puedo ser yo mismo en mi lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
58. Mi jefe muestra reconocimiento por el buen trabajo y por el trabajo extra.	1	2	3	4	5
59. Los materiales y equipos de trabajo están en buenas condiciones.	1	2	3	4	5
60. Mi jefe fomenta un adecuado ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
61. Cuando las personas cambian de función o de área de trabajo, se les hace sentir como en casa.	1	2	3	4	5
62. Pienso trabajar aquí hasta que me retire.	1	2	3	4	5
63. Las personas evitan hablar a espaldas de los demás al desempeñar su trabajo.	1	2	3	4	5
64. Las instrucciones que recibo son claras y precisas.	1	2	3	4	5
65. Siento que mi participación es importante.	1	2	3	4	5
66. Los ascensos se les da a quienes lo merecen.	1	2	3	4	5

67. En mi institución el ambiente es agradable.	1	2	3	4	5
68. Mi jefe tiene un panorama claro de los objetivos de la organización y que debemos hacer para lograrlos.	1	2	3	4	5
69. Mi jefe me mantiene informado acerca de cosas y cambios importantes.	1	2	3	4	5
70. Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar donde trabajar.	1	2	3	4	5
71. Se me brinda sugerencias y opiniones sobre el trabajo realizado para poder mejorarlo.	1	2	3	4	5
72. Este es un lugar entretenido donde trabajar.	1	2	3	4	5
73. Mi jefe involucra a la gente en las decisiones que afectan su trabajo y su ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
74. Las comunicaciones en mi institución son adecuadas y oportunas.	1	2	3	4	5
75. Este es un lugar amistoso para trabajar.	1	2	3	4	5
76. Mi jefe hace un buen trabajo asignando y coordinando el personal.	1	2	3	4	5
77. Puedo hacer a mi jefe una pregunta razonable y recibir una respuesta directa.	1	2	3	4	5
78. Este es un lugar saludable (psicológica y emocionalmente) donde trabajar.	1	2	3	4	5

Nº encuesta: _____

Fecha: / /

ANEXO 04

ESCALA DE COMPROMISO LABORAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y su relación con el compromiso laboral en el personal del Puesto de Salud Alto Perú 2020.

INSTRUCCIONES. Sr (a). Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

Gracias.

I. CARACTERÍSTICAS DE VINCULACIÓN LABORAL

VIGOR:

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
3. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
4. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo
5. _____ Soy muy persistente en mi trabajo
6. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando

DEDICACIÓN:

7. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito
8. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo
9. _____ Mi trabajo me inspira
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago
11. _____ Mi trabajo es retador

ABSORCIÓN:

12. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando
13. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
14. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
15. _____ Estoy inmerso en mi trabajo
16. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo
17. _____ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: M^{PD}a Aguirre Cano

Especialidad: Enfermería

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Vigor	1-5	4	4	4	4
Dedicación	7-11	3	4	4	4
Absorción	12-17	4	4	4	4
Identificación con la institución	1-6	3	4	4	4
Relaciones interpersonales	7-13	4	4	3	4
Comunicaciones	14-20	4	4	4	4
Posición actual	21-28	3	4	4	4
Reconocimiento	29-37	4	4	4	4
Ambiente y condiciones de trabajo	38-45	4	4	4	4
Capacitación y desarrollo	46-53	4	4	4	4
Remuneraciones	54-60	4	4	4	4
Exigencia en el mercado	61-70	4	4	4	4
Situaciones de cambio	71-78	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? Indicador

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: Eudonia Isabel Alvarado Ortega

Especialidad: Enfermera en Centro Quirúrgico

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Vigor	1-5	4	3	4	3
Dedicación	7-11	4	4	3	4
Absorción	12-17	4	3	4	4
Identificación con la institución	1-6	4	4	4	3
Relaciones interpersonales	7-13	4	4	3	4
Comunicaciones	14-20	4	3	4	4
Posición actual	21-28	4	4	4	4
Reconocimiento	29-37	4	4	3	4
Ambiente y condiciones de trabajo	38-45	4	3	4	4
Capacitación y desarrollo	46-53	4	4	4	3
Remuneraciones	54-60	4	4	3	4
Exigencia en el mercado	61-70	4	3	4	3
Situaciones de cambio	71-78	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: Marina Ivercia Llanos de Tarazona

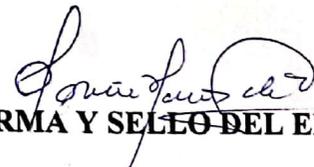
Especialidad: Enfermera

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Vigor	1-5	4	4	4	4
Dedicación	7-11	3	4	4	3
Absorción	12-17	4	4	4	4
Identificación con la institución	1-6	4	3	4	4
Relaciones interpersonales	7-13	4	4	4	4
Comunicaciones	14-20	4	4	4	4
Posición actual	21-28	4	3	4	4
Reconocimiento	29-37	4	4	3	4
Ambiente y condiciones de trabajo	38-45	4	4	4	4
Capacitación y desarrollo	46-53	4	4	4	3
Remuneraciones	54-60	3	4	4	4
Exigencia en el mercado	61-70	4	4	4	4
Situaciones de cambio	71-78	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____


FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

NOTA BIOGRÁFICA

Elizabeth de Jesus CHAVARRI AREVALO, nació en la ciudad de Lima el 01 de agosto de año 1986, hija del Sr. Jorge Ovidio CHAVARRI VERASTEGUI y la Sra. Carmen María AREVALO RIVERA, realizó sus estudios de educación primaria en el Colegio Nuestra Señora de Copacabana y secundaria en el Colegio Trilce, los estudios universitarios lo realizó en la Universidad Particular San Martín de Porres en la carrera profesional de Medicina Humana, su experiencia laboral durante su carrera lo obtuvo en diferentes instituciones privadas como públicas, actualmente es trabajadora de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este.



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:00h**, del día martes **24 DE AGOSTO DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Clorinda Natividad BARRIONUEVO TORRES	Presidenta
Dra. Nancy Elizabeth CASTAÑEDA EUGENIO	Secretario
Dra. Silvia Alicia MARTEL Y CHANG	Vocal

Asesora de tesis: Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL (Resolución N° 0181-2020-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Elizabeth de Jesús CHAVARRI AREVALO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD ALTO PERÚ 2020"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Diecisiete (17)
Equivalente a Muy buena, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:10 horas de 24 de agosto de 2021.


.....
PRESIDENTE
DNI N° 2242233


.....
SECRETARIO
DNI N° 22494108


.....
VOCAL
DNI N° 22423118

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01826-2021-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD ALTO PERÚ 2020**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud **Elizabeth de Jesus CHAVARRI AREVALO**, cuenta con un **índice de similitud de 18%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 20 de mayo de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: CHAVARRI AREVALO, Elizabeth de Jesus

DNI: 43797229 **Correo electrónico:** elichavarri@hotmail.com

Teléfono de casa: **Celular:** 964795316 **Oficina:**

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	Administración y Gerencia e Salud
Mención:	

Grado obtenido:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD ALTO PERÚ 2020

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 15/07/2022



Firma del autor