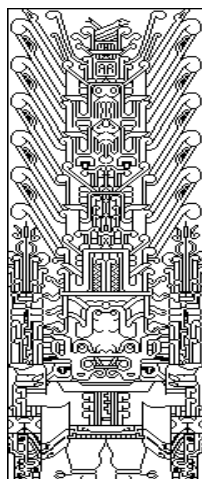


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL
PERSONAL DE SALUD DE LA RED SAN JUAN DE
MIRAFLORES - VILLA MARÍA DEL TRIUNFO-OCTUBRE 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**AUTORA
MENDOZA CAÑAÑAUPA, AURORA MILAGROS**

**ASESOR
DÍAZ HAMADA, LUIS ALBERTO**

**JURADO
SALCEDO ANGULO, ELENA
ARANDA AVENDAÑO, VICTOR
INGA ARANDA, JULIO
VALDEZ SENA, LUCIA EMPERATRIZ**

**Lima – Perú
2018**

“Para ser una persona exitosa no sólo se requiere hacer cosas inusuales, el secreto radica en hacer las cosas usuales asombrosamente bien”

Aurora Milagros Mendoza Cañañaua

“El compromiso, disciplina, tolerancia, paciencia, perseverancia y esfuerzo son los componentes necesarios de la llave que abren la puerta del éxito”

Aurora Milagros Mendoza Cañañaua

“El trabajo ayuda siempre, puesto que trabajar no es realizar lo que uno imaginaba, sino descubrir lo que uno tiene dentro”

Boris Leonídovich Pasternak

Dedicatoria

A mí amada bebé Jana, por ser mi principal motivación e impulso para culminar la tesis de Licenciatura.

Agradecimientos

La elaboración de la tesis fue una labor ardua, pero enriquecedora que consolida los conocimientos, obtenidos durante mi formación profesional y tengo que agradecer a Dios por su ayuda en todo momento y por las fuerzas que me dio para seguir adelante, a la Universidad Nacional Federico Villarreal por permitirme la oportunidad de obtener la Licenciatura en Psicología.

A los profesores por compartir sus conocimientos y experiencias valiosas, quiero agradecer de manera especial al Licenciado en Psicología y Estadístico Pedro Oscar Manrique Silva, por su guía académica e interés incondicional puesto en mi investigación.

También agradezco a mi asesor el Dr. Luis Alberto Díaz Hamada por su apoyo metodológico y estadístico.

Por otro lado agradezco a la Red de Salud San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo por otorgar el permiso para realizar la investigación, y los trabajadores que desarrollaron las encuestas y por sus buenos deseos para concluir la investigación.

Así mismo un agradecimiento sincero y afectuoso a mis padres y esposo por el apoyo moral y fe puesto en mi persona.

Índice de contenido

	Página
• Pensamientos	ii
• Dedicatoria	iii
• Agradecimientos	iv
• Índice de contenido	v
• Lista de tablas	ix
• Lista de figuras	xiii
• Resumen	xv
• Abstract	xvi
Introducción	xvii
Capítulo I: Planteamiento del problema	20
1.1 Descripción del problema	20
1.2 Formulación del problema	22
1.3 Objetivos	23
1.3.1 Objetivos Generales	23
1.3.2 Objetivos específicos	23
1.4 Variables	24
1.4.1 Variables de la investigación	24
1.4.2 Variables de control	24
1.4.3 Definición operacional de la variable	24

1.5	Hipótesis	25
1.5.1	Hipótesis conceptual	25
1.5.2	Hipótesis estadísticas	25
1.6	Justificación e importancia	26
1.6.1	Justificación	26
1.6.2	Importancia del trabajo	27
Capítulo II: Marco teórico		29
2.1	Antecedentes de la Investigación	29
2.1.1	Nacionales	29
2.1.2	Internacionales	31
2.2	Base teórica	33
2.2.1	Generalidades de organización	33
2.2.2	Definición de comportamiento organizacional	35
2.2.3	Clima organizacional	36
2.2.4	Generalidades de actitudes	52
2.2.5	Compromiso Organizacional	54
Capítulo III: Metodología		67
3.1	Tipo de estudio	67
3.2	Diseño	67
3.3	Población y Muestra	68
3.3.1	Población	68

3.3.2	Muestra	68
3.3.3	Características de la muestra	69
3.4	Técnicas e Instrumentos de obtención de datos	76
3.4.1	Técnica de obtención de datos	76
3.4.2	Instrumentos de obtención de datos	76
3.4.2.1	Cuestionario de clima organizacional	76
3.4.2.2	Escala de actitud de compromiso en el trabajo	82
3.5	Técnicas de análisis de datos	83
3.6	Procedimiento	85
Capítulo IV: Resultados		87
4.1	Análisis exploratorio de las variables de estudio	87
4.2	Propiedades psicométricas de los instrumentos de obtención de los datos	88
4.2.1	Escala de Clima organizacional	88
4.2.2	Escala de actitud de compromiso en el trabajo	90
4.3	Descripción de las variables de estudio por niveles o categorías	93
4.3.1	Escala clima organizacional	93
4.3.2	Escala de actitud de compromiso en el trabajo	107
4.4	Establecimiento de contrastación de hipótesis	114
4.4.1	Análisis Correlacional	114
4.5	Asociación de las variables de estudio en función a las variables de control	116
4.5.1	Clima organizacional	116
4.5.2	Compromiso organizacional	123

4.6	Comparación de promedios de las variables de estudio en función de las variables de control	129
4.6.1	Clima organizacional	129
4.6.2	Compromiso organizacional	135
Capítulo V: Discusión		141
•	Conclusiones	150
•	Recomendaciones	152
•	Referencias	154
•	Anexos	159

Lista de tablas

Nº de tabla		Página
1	Definiciones de clima organizacional planteadas por autores extranjeros.	36
2	Diferencia de clima y cultura organizacional	51
3	Distribución del Personal de salud por Microrredes de la Red SJM-VMT	68
4	Distribución del personal de salud por grupos etáreos (Edad)	70
5	Distribución del personal de salud según el sexo	71
6	Distribución del personal de salud según condición laboral	72
7	Distribución del personal de salud según nivel laboral	73
8	Distribución del personal de salud según grupo ocupacional	74
9	Distribución del personal de salud según tiempo de servicio	75
10	Categorías de los factores y dimensiones de la escala clima organizacional	81
11	Categorías de las dimensiones de la escala compromiso organizacional	83
12	Criterios de aceptación o rechazo de la Hipótesis nula	84
13	Prueba normalidad Kolmogorow –Smirnov para las variables de estudio	87
14	Estimaciones de confiabilidad de la escala clima organizacional mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach	88
15	Confiabilidad y estadísticos descriptivos para la escala clima organizacional	89
16	Análisis de los factores de la escala de clima organizacional	90

17	Estimaciones de confiabilidad de las dimensiones de compromiso organizacional mediante el coeficiente Alpha de Cronbach	91
18	Confiabilidad y estadísticos descriptivos para la escala compromiso	92
19	Análisis de las dimensiones de la escala compromiso organizacional	93
20	Niveles clima organizacional (quintiles)	94
21	Niveles del factor cultura de la organización	95
22	Niveles de la dimensión motivación	96
23	Niveles de la dimensión conflicto y cooperación	96
24	Niveles de la dimensión identidad	97
25	Niveles del factor diseño organizacional	98
26	Niveles de la dimensión toma de decisiones	99
27	Niveles de la dimensión remuneración	99
28	Niveles de la dimensión estructura	100
29	Niveles de la dimensión comunicación organizacional	100
30	Niveles del factor potencial humano	101
31	Niveles de la dimensión innovación	102
32	Niveles de la dimensión liderazgo	102
33	Niveles de la dimensión recompensa	103
34	Niveles de la dimensión confort	103
35	Niveles de la dimensión autenticidad	104
36	Perfil de los factores de clima organizacional	105
37	Perfil de las dimensiones de clima organizacional	106
38	Distribución por niveles de la escala compromiso organizacional	108

39	Niveles de la dimensión participación	109
40	Niveles de la dimensión involucramiento grupal	110
41	Niveles de la dimensión responsabilidad	111
42	Niveles de la dimensión identificación con la organización	112
43	Perfil de las dimensiones de compromiso organizacional	113
44	Correlación entre clima y compromiso organizacional	114
45	Correlación entre los puntajes de los factores de clima organizacional con el puntaje total de compromiso organizacional	115
46	Correlación entre dimensiones de compromiso organizacional con el puntaje total de clima organizacional	115
47	Correlación entre factores de clima y dimensiones de compromiso	116
48	Asociación por niveles de clima organizacional según grupos etáreos	117
49	Asociación por niveles de clima organizacional según sexo	118
50	Asociación por niveles de clima organizacional según condición laboral	119
51	Asociación por niveles de clima organizacional según nivel laboral	120
52	Asociación por niveles de clima organizacional según grupo ocupacional	121
53	Asociación por niveles de clima organizacional según tiempo se servicio	122
54	Asociación por niveles de compromiso organizacional según grupos etáreos	123
55	Asociación por niveles de compromiso organizacional según sexo	124
56	Asociación por niveles de compromiso organizacional según condición laboral	125
57	Asociación por niveles de compromiso organizacional según nivel laboral	126
58	Asociación por niveles de compromiso organizacional según grupo ocupacional	127
59	Asociación por niveles de compromiso organizacional según tiempo se servicio	128

60	Establecimiento de diferencias de promedios de clima organizacional según grupos etáreos	129
61	Establecimiento de diferencias de promedios de clima según sexo	130
62	Establecimiento de diferencias de promedios de clima organizacional según condición laboral	131
63	Establecimiento de diferencias de promedios de clima organizacional según nivel laboral	132
64	Establecimiento de diferencias de promedios de clima organizacional según grupo ocupacional	133
65	Establecimiento de diferencias de promedios de clima organizacional según tiempo de servicios	134
66	Establecimiento de diferencias de promedios de compromiso organizacional según grupos etáreos	135
67	Establecimiento de diferencias de promedios de compromiso organizacional según sexo	136
68	Establecimiento de diferencias de promedios de compromiso organizacional según condición laboral	137
69	Establecimiento de diferencias de promedios de compromiso organizacional según nivel laboral	138
70	Establecimiento de diferencias de promedios de compromiso organizacional según grupo ocupacional	139
71	Establecimiento de diferencias de promedios en compromiso organizacional según tiempo de servicios	140

Lista de figuras

Nº de figura		Página
1	Componentes y resultados del clima organizacional	41
2	Motivación y clima modelo de comportamiento organizacional	46
3	Representación del personal de salud según grupos étnicos	70
4	Representación del personal de salud según el sexo	71
5	Representación del personal de salud según condición laboral	72
6	Representación del personal de salud según nivel laboral	73
7	Representación del personal de salud según grupo ocupacional	74
8	Representación del personal de salud según tiempo de servicio	75
9	Representación por niveles de la escala de clima organizacional	94
10	Representación por niveles del factor cultura organizacional	95
11	Representación por niveles de las dimensiones del factor cultura organizacional	97
12	Representación por niveles del factor diseño organizacional	98
13	Representación por niveles de las dimensiones del factor diseño organizacional	100
14	Representación por niveles del factor de potencial humano	101
15	Representación por niveles de las dimensiones del factor potencial humano	104
16	Representación en barras del perfil de los factores del clima organizacional	105
17	Representación lineal del perfil de los factores del clima organizacional	106
18	Representación en barras del perfil de las dimensiones de clima organizacional	107
19	Representación lineal del perfil de las dimensiones de clima organizacional	107
20	Representación por niveles de la escala de actitud de compromiso en el trabajo	108

21	Representación de los niveles de la dimensión participación	109
22	Representación de los niveles de la dimensión involucramiento grupal	110
23	Representación de los niveles de la dimensión responsabilidad	111
24	Representación de los niveles de la dimensión identificación con la organización	112
25	Representación en barras del perfil de las dimensiones de compromiso Organizacional	113
26	Representación lineal del perfil de las dimensiones de compromiso Organizacional	113
27	Representación de los niveles de clima organizacional según grupos etéreos	117
28	Representación de los niveles de clima organizacional según sexo	118
29	Representación por nivel de clima organizacional según condición laboral	119
30	Representación por nivel de clima organizacional según nivel laboral	120
31	Representación por nivel de clima organizacional según grupo ocupacional	121
32	Representación por nivel de clima organizacional según tiempo de servicio	122
33	Representación de los niveles de compromiso organizacional según grupos etéreos	123
34	Representación de los niveles de compromiso organizacional según sexo	124
35	Representación por nivel de compromiso organizacional según condición laboral	125
36	Representación por nivel de compromiso organizacional según nivel laboral	126
37	Representación por nivel de compromiso organizacional según grupo ocupacional	127
38	Representación por nivel de compromiso organizacional según tiempo de servicio	128

**Clima y compromiso organizacional en el personal de salud de la Red San Juan de
Miraflores - Villa María del Triunfo -Octubre 2016**

**Aurora Milagros Mendoza Cañañaupa
Universidad Nacional Federico Villarreal**

Resumen

Los objetivos de mi estudio fueron determinar los niveles y establecer la relación y comparación del clima y compromiso organizacional en el personal de salud de la Red SJM-VMT en función a la edad, sexo, condición y nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio. El trabajo de investigación es de tipo descriptivo y correlacional. Se aplicó las escalas: clima organizacional del MINSA (2011) y actitud de compromiso hacia el trabajo de Acevedo, Espinosa y Valbuena (2004) a una muestra de 331 trabajadores. Los resultados revelan las siguientes conclusiones: 1. Las escalas presentan validez de constructo y confiabilidad.

2. En los niveles de clima organizacional, el 15.4% del personal percibe el clima muy desfavorable a desfavorable, el 47.7% percibe el clima en un nivel moderado y el 36.9% percibe el clima en un nivel de favorable a muy favorable. 3. En los niveles de compromiso, el 6.6% del personal percibe que su actitud de compromiso es bajo, el 25.4% del personal, percibe en un nivel moderado y el 68% percibe su actitud de compromiso como bueno - excelente. 4. Existe relación positiva moderada y muy significativa entre el clima y compromiso. 5. Existe asociación significativa en niveles de clima en función a la edad, sexo, nivel laboral y tiempo de servicio. 6. Existe asociación significativa en niveles de compromiso en función a la edad, condición y nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio. 7. Existe diferencias significativas en los promedios de clima según condición y nivel laboral, edad y tiempo de servicio. 8. Existen diferencias significativas en los promedios de compromiso según edad, condición y nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

Palabras clave: clima organizacional, compromiso organizacional, personal de salud, establecimientos de salud, MINSA.

**Climate and organizational commitment in the health personnel of the San Juan de
Miraflores Network - Villa María del Triunfo - October 2016**
Aurora Milagros Mendoza Cañañaupa
National University Federico Villarreal

Abstract

The objectives of my study is to determine the levels and establish the relationship and comparison of climate and organizational commitment in the health personnel of the SJM-VMT Network according to age, sex, condition and level of work, occupational group and time of service . The research work is descriptive and correlational. The scales were applied: organizational climate of the MINSA (2011) and attitude of commitment towards the work of Acevedo, Espinosa and Valbuena (2004) to a sample of 331 workers. The results reveal the following conclusions: 1. The scales present construct validity and reliability. 2. At the organizational climate levels, 15.4% of the staff perceives the climate as very unfavorable to unfavorable, 47.7% perceive the climate at a moderate level and 36.9% perceive the climate at a favorable to very favorable level. 3. At commitment levels, 6.6% of staff perceive that their attitude of commitment is low, 25.4% of staff perceive an average level and 68% perceive their commitment attitude as high - excellent. 4. There is a moderate and very significant positive relationship between climate and commitment. 5. There is a significant association in climate levels according to age, sex, employment level and length of service. 6. There is a significant association in levels of commitment according to age, condition and level of work, occupational group and time of service. 7. There are significant differences in the average of climate according to condition and level of work, age and time of service. 8. There are significant differences in the averages of commitment according to age, condition and level of work, occupational group and time of service.

Key phrases: organizational climate, organizational commitment, health personnel, health facilities, MINSA.

Introducción

La salud es un derecho fundamental e insustituible para todo ser humano que repercute en el bienestar social, desarrollo, educación, por ello las instituciones sanitarias se esfuerzan por ofrecer una atención médica oportuna y de calidad (Magalón, Galán & Potón ,2008).

No obstante los organismos públicos cargan sobre sus espaldas percepciones de ineficiencia, lentitud de respuesta y falta de capacidad por atender las demandas sociales (Arnoletto y Díaz 2009, citado en Bernal, Pedraza y Sánchez, 2014, p.9).

El sistema de salud peruano se divide en dos subsistemas: privado y público. El primero con fines de lucro del mercado y el segundo, busca ejercer el derecho del ciudadano a la salud (Lazo, Alcalde y Espinoza, 2016).

Actualmente los usuarios tienen una percepción negativa de los servicios brindados en salud pública, debido a las deficiencias y carencias observadas como: falta de comunicación empática con el paciente, personal deshumanizado o insensible, maltrato a los pacientes y familiares. Por otro lado, la percepción del personal de salud frente a los espacios inadecuados, falta de equipos, insumos y medicinas, genera una falta de compromiso frente a la institución y un ambiente laboral inadecuado, reflejado en un desempeño deficiente e insatisfacción laboral constante. Por ende, el ambiente de trabajo juega un papel importante en el bienestar del personal de salud pública.

Para evaluar el ambiente percibido por los trabajadores se requiere hacer un estudio y diagnóstico del clima organizacional. Ante ello, el Ministerio de Salud: MINSA en Perú, viene actualizando periódicamente los lineamientos y estándares del sistema de gestión de la calidad en salud y desarrollan acciones pertinentes a fin de mejorar sus procesos, resultados, clima

organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos (MINSA, 2011), desde el año 2008 el MINSA, ha incluido planes de acción para el estudio del clima en las organizaciones de salud en todos sus niveles, llevado a cabo mediante los documentos técnicos: Plan para el estudio del clima organizacional 2008-2011 y Metodología para el estudio del clima organizacional -2011.

Al estudiar del clima organizacional en instituciones públicas contribuirá a implementar programas de intervención, para mejorar las condiciones de trabajo, calidad de vida del personal y grado de participación.

Un clima organizacional saludable, trae consigo consecuencias notables como: empleados comprometidos con la organización y con su profesión que se pongan la camiseta y logren el desarrollo de la organización. Según Montoya, indica que el compromiso organizacional es visto como un factor determinante, que influye en si una persona permanece en el puesto en el que labora o no. Además, es un indicador que permite observar el nivel de rotación del personal, el absentismo y el buen desempeño de trabajadores (Montoya ,2014 p.8).

El compromiso organizacional ayuda a identificar y actuar sobre los problemas que surgen en las organizaciones, así mismo, posibilita mantener al personal, fidelizándolos y reteniendo al recurso humano.

Sobre la base de las ideas expuestas se plasma la presente investigación, que tiene como objetivos: a) determinar los niveles de clima y compromiso organizacional. b) establecer la relación y comparación entre el clima y compromiso organizacional del personal de salud de la Red San Juan de Miraflores -Villa María del Triunfo en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

La investigación se dividió en los siguientes capítulos: capítulo I, contiene el planteamiento y enunciación del problema, objetivos, hipótesis, justificación e importancia del estudio; capítulo II, se describen los precedentes de la investigación a nivel nacional e internacional y base teórica de los constructos clima y compromiso organizacional; capítulo III, contiene la metodología, participantes, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y procedimientos; capítulo IV, presenta los resultados hallados en función a los objetivos planteados ; para concluir el capítulo V , presenta la discusión de la investigación y por ultimo las conclusiones, recomendaciones y anexos.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Los usuarios prestadores de servicios de salud pública en Perú, perciben negativamente la calidad de atención por parte de los hospitales y establecimientos de salud, debido a la falta de sensibilización por parte del personal de salud, maltrato a los pacientes, cupos limitados y el tiempo de espera para ser atendidos, los cuellos de botella formados en el sistema de salud por niveles, la falta de un seguro de salud, desfase de la infraestructura y equipamiento, falta de materiales, medicamentos e insumos (Arroyo, Velásquez, Céspedes, Malo, Pedroza, Saco y Zamor, 2015).

Así mismo las huelgas y los paros de los profesionales de salud y falta de presupuesto para cubrir las demandas de la población son cada vez más notorias a ello se agrega insatisfacción del personal de salud, por no cubrir con sus expectativas y genera un inadecuado clima organizacional y por ende alta rotación del personal de salud, lo que evidencia la falta de compromiso generando grandes pérdidas al sistema público de salud. A pesar de haberse iniciado el proceso de reforma del sistema de salud peruano, aun los resultados son inciertos.

En virtud de mejorar la calidad de los servicios de salud y contar con una cultura de calidad en el sector público, sensible a las necesidades y perspectivas de los usuarios internos y externos, se pone en marcha el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud aprobado con RM N° 596-2007 y en respuesta a los lineamientos y estándares de la política de calidad, el MINSA desde el año 2008 ha ejecutado planes de acción para el estudio del clima en las organizaciones de salud a nivel nacional, regional y local mediante los documentos técnicos:

Plan para el estudio del clima organizacional 2008-2011 con RM N°623-2008/MINSA y Metodología para el estudio del clima organizacional con RM N°468-2011/MINSA.

Un informe presentado por el Ex- Instituto de Gestión de Servicios de Salud: IGSS (2014), organismo centralizado para el funcionamiento del sistema de salud, indicaron que los resultados obtenidos en Lima, tanto de Institutos como Hospitales mostraron tendencias similares tanto en variables como en las dimensiones del clima organizacional. Además, ningún Hospital e Instituto alcanzó un nivel global saludable, por el contrario muestran la categoría por mejorar el clima organizacional. Las dimensiones que alcanzaron un puntaje saludable fueron: identidad y estructura, mientras que el resultado más bajo lo obtuvo la dimensión remuneración en Hospitales e Institutos. El hospital con mejores resultados en la evaluación del clima organizacional fue el Hospital Hermilio Valdizán y el Instituto de salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi.

La Dirección de Red de salud San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo (2016), señala que en el año 2016, se realizó por primera vez el estudio de clima organizacional, los resultados generales indicaron que de los 52 establecimientos de salud, 6 establecimientos arrojaron una categoría saludable mientras que los restantes una categoría por mejorar y la dimensión que obtuvo una categoría no saludable fue la dimensión remuneración.

Es decir que el 90 % de los establecimientos de salud de la Red SJM-VMT reflejaron que el clima organizacional no es el óptimo, se puede deducir que los factores que predisponen al adecuado clima organizacional son limitantes y no contribuyen a su beneficio.

En tal sentido se recopiló información por parte del área de recursos humanos y del personal de salud de la Red de salud San Juan de Miraflores –Villa María del Triunfo que refirieron: deficiente infraestructura en algunos establecimientos, insuficiente espacio para el desarrollo de

actividades, escasa motivación como recompensas y reconocimientos, baja escala remunerativa, diferencias salariales entre contratados y nombrados, escaso recurso humano para el desarrollo de las actividades laborales, insuficiente presupuesto para el logro de metas, continuidad de corrupción y falta de insumos, equipos y medicinas.

Todo ello trae como consecuencias: un personal insatisfecho con su institución, falta de motivación y compromiso, inadecuado desempeño laboral, estrés y que el personal padezca del Síndrome de Burnout.

Referente al estudio de compromiso organizacional en la Dirección de Red de salud San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo aún no se ha realizado.

Por todas estas razones, se plantea la investigación que permitirá ofrecer un diagnóstico del clima y compromiso organizacional, para que la institución genere acciones de mejora continua en beneficio del personal de salud.

1.2 Formulación del problema

Tomando en cuenta lo anterior, me formulo las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los niveles de clima y compromiso organizacional del personal de salud de la Red San Juan de Miraflores -Villa María del Triunfo?
- ¿Cómo se relacionan y comparan el clima y compromiso organizacional en el personal de salud de la Red San Juan de Miraflores -Villa María del Triunfo en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivos Generales

- Determinar los niveles de clima y compromiso organizacional del personal de salud de la Red San Juan de Miraflores -Villa María del Triunfo.
- Establecer la relación y comparación entre el clima y compromiso organizacional del personal de salud de la Red San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

1.3.2 Objetivos específicos

- 1) Realizar el ajuste de los principios psicométricos: validez de constructo y confiabilidad de los instrumentos de medición: clima y compromiso organizacional.
- 2) Describir los niveles de clima organizacional del personal de salud de la Red San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo.
- 3) Describir los niveles de compromiso organizacional del personal de salud de la Red San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo.
- 4) Establecer la relación entre clima y compromiso organizacional del personal de salud de la Red San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo.
- 5) Asociar los niveles de clima organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.
- 6) Asociar los niveles de compromiso organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

- 7) Comparar los promedios de clima organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.
- 8) Comparar los promedios de compromiso organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

1.4 Variables

Por el tipo de estudio, las variables son de tipo asignada.

1.4.1 Variables de la investigación.

- Clima organizacional (CL)
- Compromiso organizacional (CO)

1.4.2 Variables de control (asociación y comparación).

- Edad: 20-29 años; 30-39 años; 40-49 años; 50-60 años; 61 a más.
- Sexo: Masculino –Femenino
- Condición Laboral: Nombrado - Contratado
- Nivel Laboral: Profesional –Técnico-Operario
- Grupo Ocupacional : Administrativo- Asistencial
- Tiempo de Servicio: 1 año -5 años; 06-10años; 11-15 años; 16-20 años; 21-25 años; 26-30 años; 31 a más.

1.4.3 Definición operacional de la variable

Fue asignado por el puntaje total obtenido de cada una de las encuestas de obtención de datos, no sin antes establecer sus propiedades paramétricas: validez de constructo y confiabilidad.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis conceptual

Como el estudio es de tipo comparativo, descriptivo y correlacional, resulta innecesario enunciar la hipótesis conceptual.

1.5.2 Hipótesis estadísticas

Para el estudio se utilizó las técnicas de estadística inferencial, por lo cual es indispensable formular hipótesis estadísticas, las cuales deberán ser contrastadas estadísticamente por el investigador. No se formularán hipótesis estadísticas para los objetivos específicos 02 y 03 por ser objetivos descriptivos.

Hipótesis estadística 01: objetivo específico 04

Ho: No existe relación entre clima y compromiso organizacional.

Hi: Existe relación significativa entre el clima y compromiso organizacional.

Hipótesis estadística 02: objetivo específico 05

Ho: No existe asociación de niveles de clima organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

Hi: Existe asociación significativa de niveles de clima organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

Hipótesis estadística 03: objetivo específico 06

Ho: No existe asociación de niveles de compromiso organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

Hi: Existe asociación significativa de niveles de compromiso organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

Hipótesis estadística 04: objetivo específico 07

Ho: No se encuentra diferencias en los promedios de clima organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

Hi: Se encuentra diferencias significativas entre los promedios de clima organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

Hipótesis estadística 05: objetivo específico 08

Ho: No se encuentra diferencias en los promedios de compromiso organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

Hi: Se encuentra diferencias significativas entre los promedios de compromiso organizacional en función a la edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

1.6 Justificación e importancia

1.6.1 Justificación

Los establecimientos de salud son instituciones donde se lleva a cabo el diagnóstico, tratamiento, prevención y promoción de enfermedades que afectan a la población y están conformadas por el personal de salud: personal profesional asistencial, personal técnico asistencial y personal administrativo, los cuales establecen relaciones interpersonales positivas y/o negativas, creando un ambiente de trabajo con características peculiares que determinan el compromiso del personal, convirtiendo estas características en un rasgo de personalidad que posee la organización y que dicha característica marca la diferencia con las demás organizaciones de salud. El tema de clima organizacional ha tomado mayor relevancia de estudio desde la década 60, puesto que permite un óptimo desarrollo organizacional y lo

consideran como un factor clave del éxito en las organizaciones, ya que puede ser un determinante para el buen desempeño y satisfacción de los trabajadores de salud.

El investigar el clima organizacional de la Red San Juan de Miraflores -Villa María del Triunfo, permitirá conocer las fortalezas y debilidades del personal de salud y la organización, lo cual posibilitará informar al área de recursos humanos, para que ejecute acciones de mejora continua en beneficio de los colaboradores y los pacientes de dicha población, para brindar una atención de calidad.

Cabe considerar que los individuos que pertenecen a una organización son parte importante de la misma, porque de ellos depende la estabilidad y supervivencia de la organización (Mañas y Salvador, 2007). Al contar con un personal comprometido con la empresa, establece una ventaja competitiva frente a otras organizaciones del mismo rubro.

En efecto, determinar el nivel de compromiso en una institución permitirá tomar decisiones idóneas e instaurar herramientas eficaces para fidelizar y retener al trabajador y fomentar un cambio para la organización (Montoya, 2014).

1.6.2 Importancia del trabajo:

A nivel teórico: El aporte de la asociación del clima y compromiso organizacional, permitirá ampliar la visión de estas dos variables, ya que las teorías, modelos y enfoques que abordan el clima y compromiso organizacional son de realidades diferentes a las de Latinoamérica, por lo cual, con la investigación se mostrará el contexto nacional. También la investigación ayudará a explicar dos constructos complejos y dinámicos como lo son el clima y compromiso organizacional.

A nivel de la investigación: Aportar resultados sobre la relación de clima y compromiso organizacional en una institución de salud pública del MINSA, ya que se observa la carencia de

investigaciones a nivel nacional e instrumentos de obtención de datos estandarizados a nuestra realidad.

A nivel organizacional: La investigación permitirá establecer un perfil real de las percepciones que tienen los trabajadores respecto a su entorno laboral y condiciones de trabajo. En base a estos elementos la empresa deberá elaborar planes de mejora del clima laboral y planes de mejora en el desarrollo humano para optimizar los niveles de compromiso por el área de Recursos Humanos para atender los factores de manera priorizada y lograr el desarrollo de la institución.

A nivel de individual: Serán escuchadas las necesidades y malestares que irrumpen el ámbito laboral en forma científica y sistemática del comportamiento humano en el trabajo, para que la compañía tome la importancia y las acciones correspondientes.

A nivel de los usuarios y/o pacientes: Se beneficiaran los pacientes de la jurisdicción ya que serán atendidos con calidad.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

En la siguiente sección, se abordarán los antecedentes nacionales e internacionales de los últimos 10 años de estudio del clima y compromiso organizacional, donde se exponen en forma resumida los objetivos, población y muestra, instrumentos y resultados más importantes.

2.1.1 Nacionales:

Cruz y Salirrosas (2015), en su trabajo clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C en el periodo 2015 II, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima y compromiso organizacional en la población mencionada. Los instrumentos utilizados: clima organizacional de Litwin y Stringer (1968) y compromiso organizacional de Meller y Allen (1991). La población estuvo conformada por 137 trabajadores, siendo una muestra no probabilística. Los resultados obtenidos, indicaron que existe una alta relación siendo ésta significativa, entre clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, entre la variable clima organizacional y la dimensión compromiso normativo no existe relación directa, es decir, no es significativa. Se concluyó que existe relación causa-efecto entre las variables de estudio, del mismo modo se afirmó que un clima organizacional positivo o negativo influye en el comportamiento de los trabajadores.

Elgegren (2015), en su investigación fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud, que tuvo como objetivo, realizar la medición e intervención del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de salud. La investigación fue de tipo

experimental, diseño pretest y posttest con un solo grupo. La muestra estuvo conformada por 502 trabajadores del Ministerio de Salud del Perú, con edades entre los 22 y 69 años. El instrumento utilizado fue el cuestionario de clima organizacional del MINSA. El grupo de estudio participó de talleres de desarrollo personal. Se presentaron los resultados en función de las dimensiones de cultura de la organizacional, diseño organizacional y potencial humano.

Córdova, Espíritu y Hervías (2014), realizaron una investigación denominada: clima y compromiso organizacional en dos sedes de una compañía de recreación en Lima Metropolitana, el objetivo fue especificar la correlación entre el clima y el compromiso organizacional. La muestra estuvo compuesta por 100 colaboradores de dos sedes de la empresa Cine Planet. Los instrumentos utilizados fueron la escala de clima social (WES) de Moos y Trickett (1984) y el cuestionario sobre atributos de la organización que mide el compromiso de los trabajadores con la organización (CATO) de Frutos, Ruiz y San Martín (1998). Los resultados hallados, confirmaron que el compromiso y el clima organizacional correlacionan de manera positiva y moderada. También, se evaluó las diferencias significativas entre los colaboradores de las dos sedes respecto al clima organizacional y solo se encontró diferencias significativas en la dimensión estabilidad/cambio y en la sub dimensión estabilidad desarrollo; además se encontró diferencias significativas en la sub dimensión estabilidad innovación, con una magnitud de efecto moderado ($\eta^2 = 0.04$). No se halló diferencias significativas entre las dimensiones y sub dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores de las dos sedes de la empresa Cine Planet. La relación de compromiso y clima organizacional en función al sexo, en las mujeres se obtuvo una correlación positiva baja y no significativa y en los varones, se obtuvo una correlación positiva, alta y muy significativa. No se halló diferencias significativas entre las correlaciones de mujeres y varones.

Masias (2016), en su estudio niveles de compromiso organizacional en una empresa privada de Lima Metropolitana, cuyos objetivos fueron: especificar los niveles de compromiso y establecer la comparación en función al sexo, edad, categoría laboral, tiempo de servicio, nivel y área laboral. La muestra estuvo conformada por 204 trabajadores. Los resultados reflejaron que el 34.3% de los trabajadores demuestran un compromiso deficiente; que en el 29.9% de los trabajadores, su compromiso es moderado y el 35.8% demuestran una buena a excelente actitud de compromiso. Concluye que los profesionales mostraron un nivel alto a excelente, el personal administrativo y técnico, presentó mayores porcentajes en los niveles moderado y alto, en el personal operario los mayores porcentajes se presentaron en los niveles deficiente, bajo y moderado.

2.1.2 Internacionales:

Delgado (2017), realizó el estudio de clima y compromiso organizacional, cuyos objetivos de investigación fueron identificar el tipo de clima organizacional y el nivel de compromiso que prevalece en los docentes de los planteles pertenecientes a la Dirección general de educación tecnológica industrial -DGETI en el municipio de Durango; también establecer la relación entre el clima y el compromiso Organizacional. El diseño de la investigación fue de corte no experimental transversal, el tipo de estudio correlacional. La muestra estuvo compuesta por 180 docentes. Los cuestionarios fueron diseñados por la investigadora. Los resultados hallados muestran un clima organizacional de tipo autoritario (sistema II- autoritarismo paternalista), con respecto al compromiso organizacional, se percibe una actitud muy favorable hacia las instituciones, referente a la correlación de clima y compromiso organizacional, se concluye que la percepción de los docentes influye en el clima organizacional y en el compromiso que asumen

con la institución, lo cual significa que al percibir un buen clima al interior de los planteles, el compromiso de los docentes hacia las instituciones se incrementa y viceversa.

Blanco y Castro (2011), desarrollaron un estudio comparativo del compromiso organizacional exteriorizado por mujeres sin hijos y madres, los objetivos fueron comparar el nivel de compromiso entre madres y no madres y reconocer el tipo de compromiso que se incide en madres, no madres y ambas poblaciones. La muestra estuvo compuesta por 62 participantes todas del sexo femenino, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meller y Allen. Los resultados indicaron que no se encontró diferencias significativas en puntajes de compromiso organizacional en madres y mujeres sin hijos, también se evidencio concentraciones importantes en ambas poblaciones, para rangos bajos y altos. El compromiso que más se destaca en ambas poblaciones es el compromiso normativo. Se dedujo que esto puede deberse a las políticas internas de la compañía y beneficios ofrecidos.

Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010), en su investigación compromiso del trabajador hacia su organización y su correlación con el clima Organizacional: Un análisis de edad y género. Se analizó la relación entre ambos constructos según género y edad. La muestra estuvo compuesta por 64 trabajadores. El estudio fue de tipo empírico transversal y se aplicó el cuestionario de compromiso de Meyer y Allen (1991) y el cuestionario de clima organizacional elaborado por los investigadores. Los resultados mostraron que no hay diferencias importantes en los puntajes de compromiso y clima organizacional, entre los dos géneros y tampoco se presentan al segmentar por edad. Al comparar mujeres y hombres, resultó que los hombres presentan más relaciones significativas entre clima y compromiso, pero de menor intensidad y al segmentar por edad, se mantuvo esta característica solo en el segmento de menos de 40 años.

Edel, García y Casiano (2007), investigaron el clima y compromiso organizacional. Cuyo objetivo fue determinar el efecto del clima organizacional en la actitud de compromiso institucional de los maestros de la Universidad Veracruzana, Facultad de Pedagogía. El método de la investigación fue mixto, con una perspectiva de corte cualitativo y cuantitativo. Tipo de estudio correlacional. La muestra estuvo compuesta por 30 docentes. Se usaron los siguientes cuestionarios: clima laboral de Brown y Leigh (1996) y compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados muestran en términos generales que la dependencia entre el clima organizacional y el compromiso institucional es débil, es decir, no interviene en la percepción que los maestros tienen del clima laboral en el compromiso atribuido hacia la institución.

En síntesis, de la evaluación de los antecedentes, se destacan 3 investigaciones que demuestran que existe una correlación positiva significativa entre el clima y el compromiso organizacional.

2.2. Base teórica:

Para lograr una mayor comprensión del clima y compromiso organizacional es necesario entender los conceptos de organización y comportamiento organizacional.

2.2.1 Generalidades de organización

A. Definición de organización:

Alonso y Ocegueda (2006), definieron a las organizaciones como “Unidades sociales que persiguen fines específicos; su razón de ser es el servicio hacia esos fines” (p.19). Así mismo, Alcover y Gil (2003 en Ttica 2014), afirmaron que la organización es el conjunto de actividades coordinadas que se realizan conscientemente por las personas. La ayuda mutua entre ellas es

vital para la subsistencia de la organización. Fernández y Capota (2010 citados en Segredo, García, López, León & Perdomo 2015, p.118), agregan que “Las organizaciones están integradas por seres humanos y por las relaciones que conforman los diferentes elementos o subsistemas donde destacan los cuatro tipos de recursos: los humanos, los materiales, los financieros y la información. Estos subsistemas interrelacionados entre sí y con otros, como los de autoridad, decisiones, participación, control y comunicación; constituyen el tejido estructural de las mismas”.

Méndez (2006), resaltó que las organizaciones están conformadas por personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, que tienen comportamientos diversos que intervienen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos o colectividades, el resultado de esa interacción es el ambiente que se respira en la organización.

En conclusión, las organizaciones son grupos sociales, están conformadas por personas que trabajan de manera consciente y coordinada en conjunto para alcanzar los objetivos comunes, cumplir la misión y visión formuladas en los planes estratégicos de la organización en el rubro específico para lo que fue creado, cuyo principal fin es satisfacer las necesidades de sus clientes. Cuenta con cuatro subsistemas como: el recurso humano o subsistema psicosocial, materiales, financieros y por último el subsistema informático.

B. Establecimientos de salud:

Son todos aquellos ambientes (postas de salud, centros de salud, centros maternos infantiles, centros de salud mental y hospitales), donde se lleva a cabo la atención de salud ambulatoria o de internamiento, con la finalidad de prevenir, promocionar, diagnosticar, y ofrecer tratamiento y rehabilitación para mantener o restaurar el estado de salud de los pacientes.

MINSA (2015), establece que

El establecimiento de salud constituye la unidad operativa de la oferta de servicios de salud, según nivel de atención y clasificado en una categoría; esta implementado con recursos humanos, materiales y equipos, realiza actividades de promoción de la salud, prevención de riesgos y control de daños a la salud, asistenciales y gestión para brindar atenciones de salud a la persona, familia y comunidad. (p.5).

Elgegren (2015) argumentó que los hospitales también son reconocidos como una organización, puesto que brinda servicios a los pacientes, promueve el desarrollo profesional de sus trabajadores, responde a los retos del contexto y proporciona los recursos para su mantenimiento (p.89).

Por lo tanto, los establecimientos de salud, son reconocidos como una organización, ya que brindan servicios que satisfacen las necesidades de los pacientes en cumplimiento a una misión y visión y se mantienen en base a sus recursos generados.

2.2.2 Definición de comportamiento organizacional

Alles (2013, citado en Delgado 2017), argumentó que el comportamiento organizacional: “Es el estudio de las diferentes formas del comportamiento en el trabajo, tanto en lo individual y grupal, envolviendo el análisis de las interrelaciones entre individuos y grupos, su interacción con su entorno y la conducta de unos a otros frente al cambio” (p.43).

Luthans (2008), señala que el comportamiento organizacional, hace referencia a la comprensión, predicción y dirección del comportamiento humano en las organizaciones. La importancia del comportamiento organizacional reside en su relación con disciplinas como: la teoría de la organización, el desarrollo de la organización, y la administración de recursos

humanos; que se interesan en comprender y explicar el comportamiento individual y grupal en las organizaciones.

Para fines de la investigación, se define el comportamiento organizacional como la forma de actuar e interactuar de los trabajadores frente a la organización que se refleja en su comportamiento a nivel individual y grupal.

2.2.3 Clima organizacional:

A. Definición de Clima organizacional:

El clima organizacional fue introducido por primera vez en el campo de la psicología organizacional por Gellerman en el año 1960 (Ellegren, 2015). Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006), confirman que no coexiste una unificación teoría sobre su conceptualización porque hay una gran variedad de definiciones por diferentes autores acerca del término como se observa en la tabla 1.

Tabla 1

Definiciones de clima organizacional planteadas por autores extranjeros.

Autor	Definiciones
Lewin (1951)	El comportamiento humano es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona, el concepto de Clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización.
Argyris (1957)	El Clima Organizacional se caracteriza, como la Cultura Organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización.
Halpin y Croft (1963)	El Clima Organizacional se refiere a la opinión que el empleado se forma de la organización.
Forehand y Gilmer (1964)	El Clima organizacional está compuesto por características que describen a una empresa y esta, hace la distinción entre otras e impacta en el comportamiento de los trabajadores.
Litwin y Stringer (1968)	El Clima organizacional está relacionado al impacto subjetivo que se percibe del sistema formal y a otros factores ambientales que influyen sobre los valores, motivaciones, actitudes y creencias de los trabajadores.
Tagiuri (1968)	El clima es un atributo relativo al medio ambiente interno de una compañía que experimentan sus integrantes e interviene en el comportamiento.

Pace (1968)	El Clima Organizacional es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.
Hall (1972)	El Clima es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados, también es reconocida como una fuerza que influye en la conducta del trabajador.
Campbell (1976)	El Clima es el resultado de los procesos ejecutados por la organización y la estructura que tienen incidencia en el comportamiento del trabajador.
Payne y Pugh (1976)	El concepto de Clima Organizacional refleja diferentes aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros. Se manifiesta a través de percepciones.
James y Jones (1974)	Presenta un modelo integrador de conducta organizacional. Se distingue el clima de la organización y el clima psicológico en conexión con las conductas y las motivaciones.
Dessler (1979)	El Clima representa al conjunto de las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella, en términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura.
Naylor Pritchard, e Ilgen. (1980)	El Clima Organizacional es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización
Flippo (1984)	Presenta una analogía entre Clima Organizacional y Clima meteorológico, y afirma que este constructo se refiere a las condiciones ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los miembros de la organización.
Brunet (1987)	El Clima Organizacional son las percepciones del ambiente de trabajo y está determinado por las actitudes, valores, opiniones de los trabajadores y las variables finales como: satisfacción, productividad.
Reichers y Schneider (1990)	El Clima Organizacional es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales
Robbins (1990)	El Clima Organizacional es entendido como la personalidad de la organización, que puede ser descrita en grados de calor y es similar a la cultura de la organización, ya que permite reafirmar los valores, costumbres y prácticas.
Chiavenato (1990)	El Clima Organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El Clima Organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. Genera ciertas dinámicas en los miembros como es la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.
Álvarez (1992a y 1992b)	El Clima Organizacional es el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización. Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la Satisfacción Laboral.
Peiró (1995)	El Clima Organizacional se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva. El Clima Organizacional es un equilibrio en el eje horizontal estructura-proceso, pues reconoce las percepciones y las imágenes de la realidad organizacional aclarando que tiene una tendencia marcada hacia lo subjetivo, ya que es una construcción del sujeto o del grupo que pertenece al contexto laboral.
Silva (1996)	El Clima Organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los

	grupos y la organización.
Gonçalvez (1997)	El Clima Organizacional es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejado en el comportamiento de los miembros de ésta.

Fuente: Vega et al (2006, p. 232-236)

También el Minsa (2011), a través del documento técnico: Metodología de estudio del clima organizacional, define el clima organizacional como:

“Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo”. (p.16).

Para fines de la investigación, se define el clima organizacional como la opinión subjetiva del individuo frente a las características y cualidades permanentes del ambiente (organización). Los factores influyentes son: el liderazgo, la tecnología, las relaciones interpersonales, los conflictos, las políticas de la empresa, premios y castigos, la supervisión, y las particularidades del medio físico de la organización. El clima organizacional causa repercusiones en la organización (calidad de vida, calidad de servicio, empoderamiento, fidelización etc.), en el comportamiento laboral (productividad, satisfacción, disminución de la rotación, absentismo) y en las actitudes del individuo (compromiso y motivación). [Elaboración propia]

B. Características del clima organizacional:

Una organización presenta ciertas características específicas y únicas que las hacen diferentes a otras empresas, así como la personalidad en un ser humano, esta personalidad es el clima organizacional que influye en el comportamiento y las actitudes de los trabajadores. El

clima organizacional positivo influye en un adecuado desarrollo organizacional, por el contrario, un clima inadecuado trae como consecuencia empleados insatisfechos.

Pelaes (2010), considera las siguientes características del clima organizacional:

- Se desarrolla con las distintas situaciones en torno al área de trabajo. El ambiente de trabajo guarda relación con las variables que definen el clima organizacional.
- Mantiene una continuidad, a pesar de sufrir cambios por diferentes circunstancias. Es decir puede mantenerse cierta estabilidad con cambios relativamente graduales, sin embargo dicha estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia.
- Es afectada por las decisiones relevantes en el devenir organizacional. Por ejemplo, un conflicto no resuelto, puede deteriorar el clima organizacional por un tiempo prolongado.
- Adquiere un gran impacto sobre las conductas o comportamientos de los miembros de la organización. Ante ello, un clima malo provocará que sea dificultoso llevar a cabo las coordinaciones de trabajo y la dirección de la empresa.
- Perjudica la identificación y el compromiso de los integrantes de la empresa. Una compañía que percibe un buen clima laboral tiene una gran posibilidad de lograr que sus integrantes se identifiquen con la organización, por el contrario, si una empresa percibe un clima deficiente, sus expectativas serán un bajo grado de identificación.
- El clima organizacional es influenciado por las actitudes y los comportamientos de los integrantes de la organización. Es decir, una persona puede ver cómo el

clima de su organización es grato, sin percatarse que contribuye con su comportamiento a un óptimo clima laboral; a diferencia de las personas que hacen críticas amargas del clima de sus organizaciones, sin saber que influyen con sus actitudes negativas a un ambiente desagradable de malestar generando un clima de insatisfacción.

- Es afectado por distintas variables propias de la organización, como el estilo de liderazgo, sistemas de contratación y despidos, planes de gestión y políticas, etc. Y dichas variables pueden ser afectadas por el clima laboral.
- Pueden ser indicadores de un mal clima laboral: el ausentismo y la rotación excesiva. La manera de atacar estos problemas, puede ser difícil, ya que implicara hacer modificaciones en las distintas variables que conforman el clima laboral. Por lo tanto, existe la posibilidad de una modificación en el clima organizacional, empero se requiere realizar distintos cambios en dichas variables, para que el cambio sea perdurable.

El clima organizacional es una variable multidimensional, ya que reúne un conjunto de variables, siendo una variable compleja y dinámica, con sus propias características como: perdurabilidad relativa en el tiempo, es afectado por el comportamiento de los trabajadores y por las variables estructurales de la organización, también influye en el grado de identificación de los trabajadores con la organización, entre otras palabras, es una variable frágil que debe ser tomada en cuenta por el impacto trascendental en las organizaciones.

C. Componentes del clima organizacional:

En la figura 1, se observa la interacción de los compontes del clima organizacional, como el comportamiento de las personas, estructura y procesos organizacionales y los resultados como el

rendimiento a nivel individual, grupo y organizacional. La interacción de ambas, es como un círculo donde se evidencia el resultado producido por las percepciones de los empleados hacia la organización.



Fuente: Brunet 2004, p. 40.

Figura 1. Componentes y resultados del clima organizacional.

D. Variables que influyen en el clima laboral:

Gil (2005 citado por Ttica 2014), indicó que el clima laboral es afectado por múltiples variables que interactúan entre sí y según las circunstancias que se presentan en el devenir de la organización, esto a su vez es influenciado por cuestiones internas y externas. Así los aspectos

psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación, formación, económicos o sucesos coyunturales que rodean la vida de cada individuo, influyen en su consideración de clima laboral.

Las variables formuladas por Gil (2015 citado por Ttica 2014), son las siguientes:

- **Aspecto administrativo:** Es la influencia directa de los clientes, proveedores y/o distribuidores, el desarrollo y las condiciones del trabajo y las exigencias que requiere el mismo. También influyen sobre el clima laboral, los grupos, como su estructura, procesos de comunicación, identificación con la organización, nivel de cohesión, espíritu de cuerpo, normas y códigos regidos por la empresa.
- **Aspecto ambiental:** Influye en el rendimiento del trabajador la calidad y modernidad de la infraestructura e instalaciones de la organización así como: las condiciones de iluminación, ventilación, ruido y humedad, el estado operativo de la maquinaria, las herramientas, el mobiliario y los artículos de trabajo van a influir en la tranquilidad del trabajador al momento de realizar sus labores. También está conformado por el entorno laboral que rodea a cada empleado, normalmente será la relación con sus jefes y compañeros en sus diferentes niveles y cuando ésta relación es cordial, respetuosa y amigable tendrá efectos positivos creando percepciones favorables, por el contrario, si es una relación negativa y hostil generara una percepción desfavorable hacia la organización.
- **Aspecto humano:** Las características propias del individuo, como sus actitudes, percepciones, personalidad, valores motivaciones y el nivel de estrés que pueden sentir influirá sobre su comportamiento y sobre su ambiente al interior de la organización.

- **Aspecto motivacional:** Es el conjunto de estímulos que tiene un empleado y que potencian la percepción de su empresa como tal, como organización y como lugar en el que trabaja. La motivación está influida por la remuneración y por varios sub factores como: reconocimiento del trabajo y la labor del empleado por parte de la empresa, posibilidades de promoción, atención por parte de los mandos , a las sugerencias del empleado, estabilidad en el empleo, posibilidades de aprendizaje y formación, implicación del empleado en la empresa, horario de trabajo . Cuando el empleado es motivado por la organización, se siente satisfecho con la labor y en área donde se encuentre.

E. Tipos de clima organizacional:

Según Likert (citado por Brunet, 1999, p. 29), los tipos de clima organizacional son:

- **Clima tipo Autoritario - Explotador:** La dirección no tiene confianza en sus empleados, por lo general la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen en forma descendente. Los empleados trabajan bajo una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, es decir, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio donde la comunicación de la dirección con sus empleados es a través de órdenes e instrucciones específicas.
- **Clima tipo Autoritario-Paternalista:** Es cuando la dirección tiene confianza condescendiente con sus empleados, similar como la de un amo con su siervo. Usualmente la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, sin embargo, algunas son tomadas en los escalones inferiores. En este tipo de clima, la

dirección juega con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

- **Clima tipo participativo–consultivo:** Es aquel que tiene confianza en sus empleados y donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se utilizan para motivar a los trabajadores y satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.
- **Clima tipo participativo en grupo:** Es el tipo de clima, donde el proceso de toma de decisiones están distribuidos en toda la organización e integrados a cada uno de los niveles. La dirección mantiene plena confianza en sus empleados, la relación entre la dirección y el personal son de amistad, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, posibilidad de mejorar los métodos de trabajo y evaluación del rendimiento en función a los objetivos propuestos.

F. Teorías del clima organizacional:

A continuación, se menciona las teorías de clima organizacional, según orden cronológico:

1. Teoría de las relaciones humanas (1935-1950)

Según Carda y Larrosa (2004), indican que entre los años 1935 y 1950 se desarrolló la teoría basada en las relaciones humanas que se inicia a partir de las investigaciones de Elton Mayo. La teoría toma interés por las necesidades de los trabajadores que integran la organización, dando mayor importancia a los efectos de los factores humanos sobre los resultados de la

producción, es decir cambia la perspectiva del hombre dentro de la organización y da mayor importancia a la satisfacción humana. Se decide informar a los individuos sobre las características propias de su trabajo, para ver al hombre ya no como una continuación de la máquina sino un ser que piensa, y dicha información trasciende positivamente en el resultado de la labor que desempeñan, porque conocen para qué trabajan y para qué sirven, de esta forma se puede participar en la toma de decisiones de la organización.

2. La teoría de McGregor (1960)

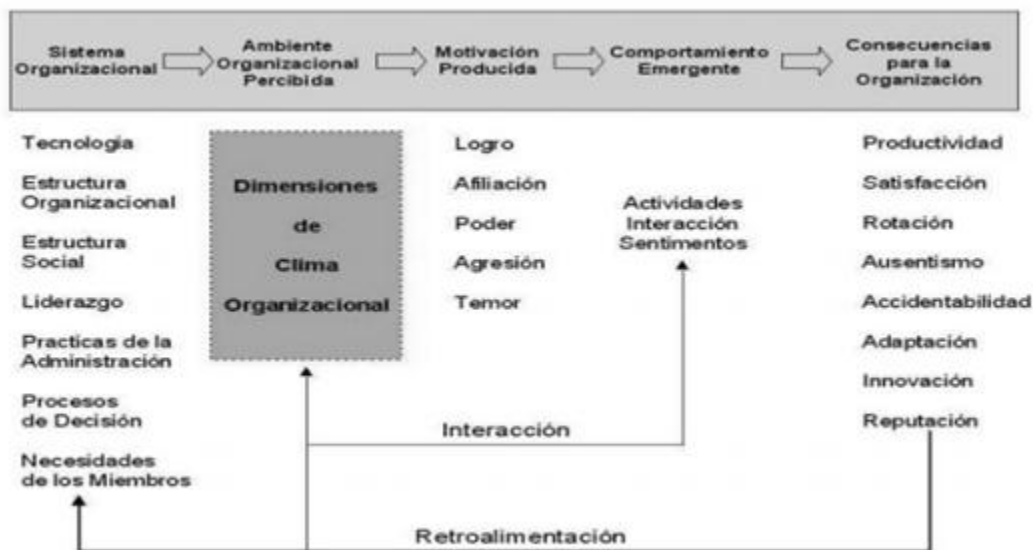
Douglas McGregor, es uno de los exponentes con mayor influencia sobre la teoría de las organizaciones, se enfocó por distinguir dos concepciones relacionadas al comportamiento de las personas con el trabajo, fundamentadas en ciertos presupuestos acerca de la naturaleza humana: la tradicional (teoría X) y la moderna (teoría Y). La teoría “X” se fundamenta en ciertas concepciones y/o premisas incorrectas y distorsionadas sobre la naturaleza humana, los cuales han prevalecido por mucho tiempo, tales como: el ser humano común siente una repulsión intrínseca hacia su trabajo por ende tratará de evitarlo, las personas tienen que ser obligadas a trabajar por la fuerza, prefieren que los dirijan o controlen, son amenazados por castigos, la motivación principal del hombre es su salario, las emociones no se consideran; el hombre es flojo y debe ser motivado mediante alicientes externos, el hombre no es capaz de alcanzar el autocontrol y la autodisciplina.

El autor considera que estas suposiciones dominan en el aspecto humano y permanecen en las organizaciones a través de la negligencia, la pasividad, la resistencia a los cambios, la falta de responsabilidad, tendencia a creer en la demagogia, excesivas exigencias de beneficios económicos.

La teoría “Y” se basa en la teoría de la motivación humana. En la concepción moderna, las personas no son pasivas, están motivadas, son capaces de asumir y aceptar responsabilidades y de potencializar su desarrollo personal. Si una organización provee el ambiente y condiciones favorables para que las personas puedan alcanzar sus objetivos individuales, las personas se comprometerán a dirigir sus propios esfuerzos hacia los objetivos de la organización (Chiavenato 1995, en Delgado 2017).

3. Teoría de Litwin y Stringer (1968)

Litwin y Stringer (1968, citado en Delgado, 2017), proponen un modelo de clima organizacional considerando como punto de partida la teoría de motivación de McClelland, para describir aspectos del comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones, considerando la motivación y el clima como se puede apreciar en la figura 2.



Fuente: Delgado 2017, p.54.

Figura 2: Motivación y clima modelo de comportamiento organizacional.

En donde, se puede apreciar que factores como el liderazgo, prácticas de dirección, estructura organizacional y toma de decisiones originan las percepciones del clima organizacional y es a su

vez una variable intermedia entre el sistema organizacional y la motivación, que repercute en la productividad, satisfacción, rotación y adaptación de los empleados.

4. Teoría del Clima Organizacional de Likert (1967)

Brunet (1999), sostiene que Rensis Likert propuso la teoría del clima organizacional o también conocida como teoría de los sistemas de organización, permite observar las causas y efectos de la naturaleza de los climas, por otro lado, permite examinar cómo es el desempeño de las variables que integran el clima que se observa. La finalidad de esta teoría, es presentar un marco de referencia que permitirá tener una vista panorámica de la naturaleza de los climas y del papel desempeñado en la eficacia organizacional.

Likert sostiene que el comportamiento del personal resulta del comportamiento administrativo y el ambiente organizacional, sus percepciones, sus capacidades, sus esperanzas, y sus valores. El comportamiento de la persona ante diferentes situaciones está determinado constantemente por la impresión que tiene de esta. Lo importante es la forma cómo perciben las cosas y no la realidad. Si el ambiente interviene sobre la percepción, es esta la que prescribe el comportamiento que una persona va adoptar. Según esta perspectiva se puede reconocer cuatro factores primordiales que intervienen sobre la percepción individual del clima y que revelaría la naturaleza de los micro climas dentro de una compañía. Dichos factores se definen como:

- Los parámetros relacionados a la estructura del sistema organizacional, contexto y tecnología.
- La posición que una persona ocupa dentro de la empresa, así como el pago económico que recibe.
- Los factores individuales como: la personalidad, las actitudes, y el grado de satisfacción.

- La percepción que poseen los integrantes de la organización como: subalternos, los compañeros y los jefes del clima de la organización.

Tipos de variables que instauran las características inherentes a una organización:

- ✓ **Variables causales:** Son variables autónomas que definen el sentido de una organización, es decir cómo crece y/o evoluciona, así como los resultados que obtiene. Estas variables se diferencian porque: 1) pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización. 2) son variables independientes (de causa y efecto). Si cambian estas, provoca que varíen las otras variables.
- ✓ **Variables intermedias:** Manifiesta la salud y el lado interno de una organización, también conforman los procesos organizacionales.
- ✓ **Variables finales:** Son las variables dependientes que surgen del efecto de las dos anteriores. Evidencian los resultados obtenidos de la organización. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa como: productividad, ganancia, pérdida y gastos de la organización.

Sobre la base de las teorías expuestas se consideró para la investigación, la teoría de Rensis Likert, porque según los siguientes autores Quevedo (2003), Segredo y Reyes(2004), Noboa (2007), Carmona y Jaramillo (2010), Arredondo (2008) y Salas (2009) y citados por Bernal et al. (2014), mencionaron que en el sector salud, uno de los principales modelos implementados para la valoración del clima organizacional es el propuesto por Rensis Likert, además Brunet (2011), señala que es una de las teorías más completas y de fácil

explicación e inferencia, ya que se puede observar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas y las variables que conforman el clima organizacional.

G. Importancia del clima organizacional:

Argumenta Brunnet (1999), el clima evidencia valores, actitudes y creencias de los trabajadores, que a su vez se convierten en elementos que conforman el clima organizacional, es entonces que se vuelve importante la medición y diagnóstico por parte de los directivos de una organización. Por lo tanto el autor mencionado, señala la importancia del clima organizacional en las siguientes premisas:

- Permite evaluar las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que fomentan actitudes negativas en los trabajadores que se reflejen hacia la organización.
- Posibilita iniciar y sostener un cambio que indique a los directivos los elementos específicos dónde intervenir.
- Seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.

Por otro lado, agrega Rodríguez (1999):

- El clima representa un factor en la determinación de la calidad de vida en el trabajo.
- Impacta sobre la efectividad de la organización.
- Es una variable interrelacionada, ya que afecta el comportamiento y las actitudes de los empleados y éstas a su vez afectan también al clima organizacional confirmando sus percepciones.
- Influye en el nivel de compromiso e identificación de los empleados con la organización.

- Tiene relación con diversas variables estructurales como: políticas y planes de gestión, estilos de dirección, sistemas de contratación y despidos.

Y para finalizar el MINSA (2011) señala:

Que la importancia del estudio de clima organizacional radica en elaboración de planes y/o proyectos de mejora que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

Al evaluar el clima organizacional se conocerá la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las perspectivas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

H. Cultura organizacional:

Constanza (2012), menciona algunas características de la cultura organizacional:

Cada organización tiene una cultura organizacional o filosofía corporativa, que debe conocer y comprender cada integrante de la organización. Vivir en una organización, formar parte de sus actividades, hacer carrera en ella, es participar de su cultura. El modo que las personas interaccionan, las actitudes predominantes, las suposiciones, aspiraciones y asuntos relevantes forman parte de la cultura organizacional (Chiavenato, 2011 citado en Constanza, 2012).

La cultura organizacional tiene normas informales, es decir, no escritas que dirigen el comportamiento cotidiano de los integrantes de la organización. Es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por medio de valores, normas, actitudes y expectativas que comparten entre ellos (Shein, 1992 citado por Constanza, 2012).

Se pretende la trasmisión al nuevo personal que ingresa a la organización, como la manera correcta de percibir y palpar los problemas presentados en la organización.

Lo que diferencia a una empresa de otra es la cultura organizacional, esta subsiste en el tiempo, y es dificultoso de cambiarla.

La cultura organizacional no se puede tocar, sin embargo, se puede observar por medio de sus efectos y consecuencias. Es semejante a un iceberg, donde la parte que superior son los aspectos superficiales y visibles que se observa en las organizaciones, resultado de su cultura. Por lo general son las consecuencias físicas y concretas como tipo de oficinas, métodos y procedimientos de trabajo, tecnología. En la parte sumergida están las consecuencias y aspectos psicológicos de la cultura como, relaciones afectivas, patrones de influencia de poder, sentimientos y normas grupales (Chiavenato, 2011 citado en Constanza, 2012).

I. Diferencias entre clima y cultura organizacional:

Estos dos términos a menudo son confundidos por las diferentes disciplinas de estudio para una mayor comprensión en la tabla 2 se muestran las principales diferencias.

Tabla 2

Diferencia de clima y cultura organizacional.

Cultura organizacional	Clima organizacional
Conjunto de variables, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común.	Percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral.
Se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las precisiones internas producto de la dinámica organizacional (evolución histórica).	Refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado (instantánea no histórica).
Es duradera	Tiene carácter temporal
Precede y fundamenta el clima	Influye directamente en el desarrollo de las actividades de la organización.
Medición cualitativa/observación de campo	Medición cuantitativa/encuesta
Disciplina: sociología/antropología.	Disciplina: Psicología.

Fuente: Minsa (2011, p 6)

2.2.4 Generalidades de actitudes

Para una mayor comprensión del constructo compromiso organizacional, es necesario entender la definición de las actitudes que conforman el compromiso.

A. Definición de actitud:

Robbins (1999) “Las actitudes son enunciados de evaluación –favorable o desfavorable– de los objetos, personas o eventos” (p.75).

Hellriegel y cols (1999 citado por Navarro, Santillán y Bustamante, 2007), definen a las actitudes como: “Las tendencias relativamente duraderas de sentimientos creencias y comportamientos dirigidos hacia personas, grupos, ideas, temas u objetos específicos” (p.50).

Argumenta Smith y Mackie (1997 citado por Aguirre 2014), que las actitudes son predisposiciones de un sujeto para aceptar o rechazar un determinado objeto, fenómeno, situación, u otro sujeto; y que puede ayudar a predecir la conducta que el sujeto tendrá frente al objeto actitudinal siendo susceptibles de ser modificadas por ser relativamente estables (p.52).

Complementa Amoros (2007 citado en Aguirre 2014) a la definición anterior, las actitudes son un tipo de diferencias individuales, es decir, cómo la gente responde a la misma situación de acuerdo a sus características personales. Además las actitudes son tendencias relativamente durables de emociones, creencias, comportamientos orientados hacia las personas.

En conclusión el compromiso organizacional es una actitud laboral de ahí radica la importancia del termino actitud, por lo tanto la actitud es la predisposición para actuar, comportarse en respuesta favorable o desfavorable hacia situaciones, personas u objetos, sentimientos, creencias que determinan su relación con el medio y pueden ser flexibles y susceptibles al cambio debido a su relativa estabilidad.

B. Componentes de las actitudes:

Robbins (1999), apoya a diferentes autores que coinciden en tres componentes de las actitudes, que se interrelacionan entre sí, como: cognoscitivo, afectivo y el de comportamiento.

- **Componente cognitivo:** Son los conocimientos, descripciones, opiniones, creencias e información acerca de la persona, acontecimiento u objeto.
- **Componente afectivo:** Es la parte más crítica de una actitud, se refiere a los sentimientos, emociones, sensibilidades, disposición de ánimo sobre alguna persona, idea, acontecimiento u objeto.
- **Componente de comportamiento:** Es la predisposición de actuar de cierta manera hacia algo o alguien.

Es importante resaltar que los tres componentes: cognición, afecto y comportamiento son necesarios para entender la complejidad de las actitudes, estos componentes se relacionan potencialmente, y en particular el afecto y la cognición que son inseparables.

C. Principales actitudes hacia el trabajo

Continuando con el mismo autor, Robbins (1999), menciona un número limitado de actitudes que se relacionan con el trabajo, entre las más destacadas por los investigadores son: satisfacción en el trabajo, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional.

- **Satisfacción en el trabajo:** Es la sensación positiva sobre el propio trabajo que surge de la evaluación de sus características, es decir, una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos hacia esta, en tanto que otra, se sentirá descontenta, con sentimientos negativos. Generalmente cuando se habla de las actitudes de los empleados hacia el trabajo, se refiere a la satisfacción en el empleo porque son dos conceptos intercambiables.

- **Involucramiento en el trabajo:** Es el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo y considera su desempeño en beneficio de ella (Blau y Boal, 1987 citado por Robbins, 1999). Los trabajadores con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa. Los altos niveles de involucramiento en el trabajo y la capacidad para la toma de decisiones en forma psicológica se relacionan de manera positiva con la responsabilidad social de la organización y el desempeño en el trabajo (Diedendorff, Brown, Kamin y Lord ,s.f, citado en Robbins, 1999), también se relaciona con el menor ausentismo y tasas de renuncia (Blau,1986 en Robbins, 1999).
- **Compromiso organizacional:** Es el grado de identificación del empleado con la compañía donde labora y con las metas de esta y anhela permanecer en ella. El compromiso organizacional tiene tres componentes: componente afectivo, compromiso para continuar y compromiso normativo. Como este constructo es de interés para la investigación, en las siguientes páginas se continuará con su explicación.

2.2.5 Compromiso Organizacional

A. Definición de compromiso organizacional:

El término de compromiso organizacional tiene numerosas definiciones desde el año 1960 por distintos autores. Al inicio el constructo de compromiso organizacional, lo consideraban unidimensional y con una orientación actitudinal. Conforme se ha desarrollado otras aproximaciones se considera multidimensional por lo cual, los individuos pueden comprometerse

con la organización en diferentes niveles y grupos externos (Jex y Brit, 2014 citado por Delgado 2017).

A continuación clasificaremos las definiciones según aspectos del compromiso organizacional y orden cronológico:

1. Entendido como identificación:

Según Steers (1977, citado por Loli 2007), definió el compromiso organizacional como “la fuerza relativa de identificación e involucramiento de un individuo con una organización” (p. 31).

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2016, citados en Aguirre, 2014) que lo delimitan como el sentido de identificación, participación y lealtad exteriorizada por un empleado hacia la organización.

Robbing (2004 en Aguirre 2014), quien lo conceptualiza como un proceso psicológico donde un empleado se identifica con una organización y sus metas; es decir quiere seguir formando parte de ella hasta sentirla como propia, involucrándose activamente y dirigiendo esfuerzos en beneficios de la organización.

2. Entendido como actitud:

Según Martínez (2000 citado en Córdova et al. 2014) el compromiso organizacional es una actitud del empleado que permite identificar el tipo de vínculo que lo une a la organización condicionando su membresía o su voluntad de permanecer en ella.

Claire (2003 y Zavaleta, 2005 citados en Blanco y Castro, 2011), consideraban al compromiso organizacional como una actitud hacia el trabajo que se desarrolla en el proceso de la socialización, que a su vez, es el mediador por el cual los empleados aprenden los valores, normas y patrones, de comportamiento dentro de la organización (p. 219).

3. Entendido como estado psicológico:

Allen y Mayer (1991, citado por Montoya 2014), definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre la persona y la organización, que influye en la decisión de continuar en la empresa o romper el vínculo. El compromiso organizacional como otras variables psicológicas tienen dimensionalidad múltiple, pero solo indican tres tipos de compromiso organizacional: afectivo, continuidad y normativo.

En esta misma línea, O'Reilly y Chatman (1986, como se citó en Delgado 2017) lo consideraron como la unión psicológica entre el individuo y la organización basado en la internalización, identificación y conformidad.

4. Entendido como un deseo:

Buchanan (1974, citado por Delgado, 2017) indicó que el compromiso se manifiesta por el deseo de las personas de estar y continuar en la organización por una causa sentimental.

Para finalizar Meyer y Herscovitch, (2001), sostienen que el compromiso es un estado mental que se caracteriza por un deseo de involucrarse en un determinado curso de acción.

Últimas definiciones de compromiso organizacional

Según Loli (2007), referidas como al vínculo y afectividad como característica básica del compromiso entre ellas destacan las siguientes:

Bayona, Goñi, S. y Madorran 2000 "...apego afectivo"

Lagomarsino, 2003 "...estado interno de la persona"

Arciniega SF "... vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa"

Arias 2003..."deber moral o psicológico adquirido hacia una persona o institución".

Para fines de la investigación se define el compromiso organizacional como una actitud del trabajador manifestado en su comportamiento hacia la organización, referido a la

identificación, involucramiento, la relación entre ambos , participación y el hecho de continuar el vínculo o contrato con la empresa en la cual labora. Todo ello es un estado psicológico de pertenencia de su membresía a la organización por un tiempo razonablemente estable [Elaboración propia].

B. Modelos de compromiso organizacional:

Son tres modelos propuestos para el compromiso organizacional: Modelo unidimensional, Modelo bidimensional y Multidimensional.

1. Modelo unidimensional del compromiso:

El modelo de Compromiso Organizacional desarrollado por Porter, Mowday, Steers y Boulian (1974, como se citó en Delgado, 2017, p. 34) se basa únicamente en la relación afectiva del trabajador con la organización. El modelo mencionado ha sido considerado por varios investigadores y han abordado lo que percibían como dimensiones adicionales o tipos de compromiso que posiblemente alcanzaría a predecir el comportamiento de una persona.

2. Modelo bidimensional del compromiso organizacional

Han existido diversos modelos que perciben dos dimensiones del compromiso organizacional. Los investigadores Angle y Perry (1981, citado en Delgado , 2017, p. 35) afirman que el compromiso organizacional incluye "el compromiso de valor" o lazo positivo con la organización, y " el compromiso de permanencia", el cual se centró en la compensación económica de por medio entre la organización y el empleado.

Otro modelo similar al anterior es el de Bar Hayim y Bermas (1992, citado en Delgado 2017, p.35) , quienes consideraron al compromiso como activo o pasivo es decir en este modelo, el “compromiso de valor”, fue substituido por el término “compromiso activo”, que se define

como la identificación y participación con la organización y el "compromiso de permanencia" fue remplazado por el concepto de "compromiso pasivo" cuya finalidad es permanecer en la organización .

3. Modelo tridimensional del compromiso organizacional

A partir del modelo anterior de Angle y Perry los investigadores Penley y Gould (1988 , en Delgado, 2017, p. 36) iniciaron un modelo incluyendo conceptos de un modelo anterior de participación organizacional. Propusieron tres dimensiones del compromiso: compromiso calculador, compromiso perdido, compromiso moral. La primera dimensión se parece al compromiso de permanencia. La segunda dimensión , se refiere a que el individuo permanece en la organización por la carencia de otras alternativas. El compromiso moral, relacionado por los investigadores con el compromiso de valor, esta dimensión se refiere a la aceptación e identificación del individuo con las metas de la organización.

4. Modelo de Allen y Mayer (1991)

Los investigadores Allen y Mayer, se percataron que en sus definiciones consideraban el compromiso organizacional como un estado psicológico que se caracterizaba por: a) El vínculo del empleado con la organización y b) Disposición de continuar siendo integrante de la organización. Al darse cuenta de estas diferencias, plantearon tres “componentes” más que “tipos” de compromiso: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo. Porque las relaciones de los empleados con la organización, pueden reflejar varios grados de los tres componentes del compromiso y no solo uno de ellos.

De acuerdo a estos autores indican que el compromiso organizacional está compuesto por:

- **Compromiso afectivo:** Se refiere a la identificación, involucramiento, participación y vínculo emocional que el individuo tiene con la organización,

reflejada en los siguientes factores: reconocimiento y creencia de los valores y metas de la organización, deseo por permanecer como integrante de la organización porque quieren hacerlo, placer y sinceridad por ejercer esfuerzos considerables a favor de la organización. Particularmente se resalta la importancia de las experiencias de grupo que transmiten el mensaje que la organización es solidaria con sus trabajadores, que los trata de forma justa, y reconoce la importancia de la competencia personal, valorando sus aportes a la organización (Marín, 2003 citado por Vila ,2005).

Entre las actitudes en respuesta de los empleados asociadas a este componente es el orgullo que siente el trabajador de pertenecer a la organización, preocupación por situaciones de la empresa, están dispuestos a trabajar más de lo exigido, se muestran solidarios con la empresa y compañeros, apoyan los cambios, se involucran con la implementación de los procesos.

- **Compromiso Continuo:** Se fundamenta en la conciencia del empleado respecto a los costos ocasionados si abandona la empresa.

Con el transcurrir el tiempo, el empleado percibe que va haciendo inversiones intangibles como el status adquirido, la oportunidad que tiene el trabajador para obtener otro empleo de similares condiciones al que tiene en su empresa actual; luego, al darse cuenta que sus oportunidades fuera de la compañía son limitadas, se incrementa el apego con la organización para la cual se trabaja.

Las variables propias al individuo como la antigüedad y la edad tienen un fuerte impacto sobre el compromiso continuo, además intervienen otros aspectos: la instrucción que es transferible a otra organización y el nivel educativo, los

aspectos macroeconómicos como el estado del mercado laboral (Marín ,2003 citado en Vila ,2005).

Los empleados con un fuerte compromiso continuo seguirán en la organización porque lo necesitan o tienen que hacerlo.

- **Compromiso Normativo:** Muestra un sentimiento de obligación a continuar empleado en la organización porque piensa que es lo correcto y cree que es lo se debe hacer. El empleado puede llegar a desarrollar un fuerte sentimiento de obligación a permanecer en su empresa, por efecto de experimentar las presiones familiares y culturales o porque su compañía le ha dado una oportunidad y/o recompensa que fue intensamente valorada por el colaborador (Marín 2003 citado por Vila 2005).

C. Tipos de compromiso organizacional:

A lo largo de los años diversos autores han propuesto diferentes tipologías de compromiso, los cuales han servido de base para el modelo presentado por Meyer y Allen.

Etzioni (1961, citado en Chinchilla, 1996), propuso una tipología de compromiso basado en la aceptación o conformidad de normas de la organización y en el involucramiento por parte colaborador hacia la organización, menciona tres tipos:

- **Compromiso moral:** Refleja una fuerte orientación positiva hacia la empresa y se basa en internalización de las normas, los valores y los objetivos de la organización, permitiendo identificarse con los superiores.
- **Compromiso calculador:** Evidencia un nexo de intercambio entre la empresa y sus integrantes.

- Compromiso alienante: Hace suponer una orientación negativa hacia la compañía y se refleja las situaciones donde el comportamiento de los individuos se halla severamente restringido.

Kanter (1968, citado por Chinchilla 1996), argumenta que los tipos de compromiso surgen de las demandas del comportamiento, exigidas por la organización hacia sus integrantes, se menciona tres tipos de compromiso:

- Compromiso de continuidad: Se refiere al esfuerzo o la dedicación del empleado por sobrevivir dentro de la empresa y por las inversiones realizadas a lo largo de los años, hasta que le es difícil o costoso abandonarla y a los sacrificios personales que realizó durante su permanencia.
- Compromiso de cohesión: El trabajador está conforme con las relaciones sociales dentro de la organización fomentada por las diferentes actividades y técnicas realizadas por la empresa.
- Compromiso de control: Se da cuando el trabajador acepta los valores y las normas de la organización que regirán su comportamiento en la dirección correcta.

El autor señala que los tres tipos de compromiso están interrelacionados y se refuerzan entre sí y refuerzan los vínculos del empleado con la organización. También podemos apreciar un compromiso orientado a lo afectivo donde el trabajador se involucra emocionalmente.

Staw y Salancik (1977, citados por chinchilla, 1996) realizó una diferencia entre el compromiso apreciado desde el comportamiento humano en la organización y la psicología social, a continuación se mencionara dos fenómenos diferentes:

- Compromiso con las actitudes: Sucede cuando los empleados se identifican con los valores y objetivos y desean permanecer en la organización para colaborar en su consecución.
- Compromiso en los comportamientos: Se refiere al proceso en el cual el comportamiento del colaborador desde el inicio de su llegada a la organización sirve la ligarlo a la misma.

Lagomarsino (2003, en Cumming y Worley 2008) plantea que el compromiso organizacional está conformado por las siguientes dimensiones

- Compromiso económico: La motivación principal del colaborador, reside en el aspecto monetario y está condicionada a su permanencia en la organización dependiendo si la situación actual supera las ofertas del mercado o el temor de quedarse desempleado .Sin embargo si más adelante se le presentara una oportunidad con mejores perspectivas salariales se verá en la situación de renunciar.
- Compromiso de crecimiento: La motivación recae en el aprendizaje adquirido y en las oportunidades de desarrollo que pueda ofrecer la organización. El colaborador se encuentra satisfecho cuando asume retos y se le dé la oportunidad de hacer línea de carrera en la organización.
- Compromiso moral: Se da cuando el colaborador se siente identificado con los valores de la organización y siente que desde su puesto de trabajo, permite el desarrollo de la misma, por lo cual decide permanecer en ella.

Chinchila (1996), menciona una particularidad del compromiso organizacional, que es la motivación de pertenecer a la organización por motivos relevantes y son de dos tipos:

Motivación espontánea: Es el impulso de realizar acciones positivas por la organización.

Motivación racional: Es el pensamiento de reconocimiento sobre la conveniencia de las acciones realizadas por la organización.

El autor mencionado, concibe dos factores del compromiso organizacional:

- Compromiso de sentido: relación de pertenencia que se basa en la motivación espontánea de pertenecer por motivos trascendentes.
- Compromiso razonado: Parte de la relación de pertenencia, se basa en la motivación racional a pertenecer por motivos trascendentes.

Prosiguiendo con el mismo autor, distingue dos tipologías de vínculos de lealtad e identificación:

- Vínculo de lealtad o identificación sentida: El principal componente es la motivación espontánea por motivos trascendentes.
- Vínculo de identificación querida: El principal componente es la motivación racional por motivos trascendentes.

El vínculo de identificación querida es la más estable, porque se basa en la lealtad y a la vez refleja un vínculo de pertenencia razonado. La satisfacción que genera es más profunda y difícil que otra motivación lo compense, por lo tanto, los sujetos comprometidos racionalmente, son colaboradores proactivos que colaboran con el desarrollo de la empresa y tienen mayor probabilidad de permanecer ante situaciones complicadas por su sentido del deber y que colaboran con tareas necesarias para sacarla adelante.

Chinchilla (1996), hace una distinción entre el compromiso hacia las personas que conforman la organización y el compromiso orientado a la organización

Compromiso hacia la organización:

- Compromiso sentido respecto a la organización: Se refiere a la fuerza que genera el vínculo de identificación sentida con la cultura y los objetivos de la organización, como resultado de la cohesión entre los valores organizacionales y los valores personales.
- Compromiso querido respecto a la organización: Se basa en la motivación de pertenecer por motivos trascendentes, consiste en la fuerza racional que impulsa la permanencia, debido a que se identifica con la misión de la empresa.

Compromiso hacia las personas participes de la organización:

- Compromiso sentido respecto a los partícipes: Se basa en la motivación espontánea por motivos trascendentes que se forjan de las relaciones de amistad concebidas de la interacción constante con las personas de diferentes grupos como: clientes, pares, superiores y subordinados.
- Compromiso querido respecto a los partícipes: Se basa en la motivación racional por motivos trascendentes y reside en la fuerza racional que posibilita luchar por el bienestar en la estructura motivacional de los integrante de la organización.

D. Factores que influyen el desarrollo del compromiso organizacional:

Según diferentes autores el compromiso organizacional es afectado por:

- Características del trabajo: El compromiso organizacional suele ser positivo cuando las personas tienen altos niveles de responsabilidad sobre su trabajo o tienen amplias oportunidades de promoción (Baron y Greenberg, 1995 citado por Vila, 2005).

- Naturaleza de las recompensas: Diferentes investigaciones han demostrado que los sentimientos de compromiso son aumentados por el uso de planes de beneficios compartidos en forma justa entre todos los integrantes de la organización (plan de incentivos en el cual los trabajadores reciben bonos en relación a las utilidades de la compañía) (Baron y Greenberg, 1995 citado por Vila ,2005).
- Alternativas de oportunidades de empleo: Según los autores señalan que en la medida que una persona percibe mayores oportunidades para dejar la empresa, tendrá menores niveles de compromiso con su organización. (Baron y Greenberg, 1995 citado por Vila, 2005).
- Trato de los nuevos empleados de una organización: Las percepciones del compromiso posiblemente estarán relacionados con el trato a los nuevos empleados. Es difícil desarrollar altos niveles de compromiso y motivación, si los empleados no sienten que son tratados con respeto, consideración y valorados o apreciados por los supervisores y la compañía (Dubbois, 1977 citado por Vila ,2005).
- Características personales:
Es importante mencionar los siguientes aspectos
 1. Antigüedad: Según Baron y Greenberg (1995, citado por Vila 2005), sostiene que las personas con más tiempo de permanencia en la empresa, son más comprometidas que aquellos que tienen poco tiempo en la misma.
 2. Edad: Esta variable demográfica está relacionada con los componentes afectivo y continuidad, por las siguientes razones: primero, en medida que los individuos

tienen más años tienden a ver limitado sus posibilidades de empleo y se incrementa para estos el costo de dejar la organización (Marín 2003, citado por Vila 2005). A si mismo los trabajadores con más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa a medida que reciben mejores posiciones y desarrollan a través del tiempo una mayor compatibilidad con lo que hacen (Marín 2003, citado por Vila 2005).

3. Sexo: Las mujeres suelen estar más comprometidas que los hombres, ya que éstas usualmente consiguen más inconvenientes o barreras para obtener su membresía en una organización (Marín 2003, citado por Vila 2005).

F. Importancia del compromiso organizacional

Aguirre (2014), sostiene que la importancia del compromiso está capturando la atención en las organizaciones por ser una alternativa eficaz para alcanzar las metas organizacionales.

La importancia del compromiso organizacional reside en la influencia sobre la eficiencia profesional y el bienestar de los integrantes de una organización. Ayuda a predecir comportamientos laborales de gran importancia como el desempeño, productividad, ausentismo, puntualidad, con la finalidad de proponer técnicas para reducir aquellas conductas negativas.

Así como se requiere que el colaborador se comprometa con la empresa en gran medida, en algunos casos el compromiso se puede debilitar y perder su efecto en la organización. En sí crearlo es una tarea difícil, pero el mantenerlo debe ser una tarea constante. Ante ello es importante fortalecer y potencializar alianzas entre el trabajador y la organización e instaurar políticas que garanticen adecuadas condiciones laborales.

El compromiso organizacional contribuye a que la empresa obtenga ventajas competitivas en el mercado y permite generar planes de acción de mejora.

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo de estudio

Existen diversas clasificaciones de tipos de investigación, para el estudio se utilizó la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010). Se desprende que los tipos de estudios utilizados son: descriptivo y correlacional. Según Danhke (1986, citado por Hernández et. al 2010), afirma que los estudios descriptivos tienen como finalidad describir fenómenos, situaciones, contextos o eventos para especificar las propiedades, los perfiles de las personas o grupos, características o un fenómeno que se sujete a un análisis.

Por otro lado, los estudios correlaciones tienen como propósito, evidenciar la relación que pueda existir entre dos o más variables, conceptos o categorías en un contexto específico. (Hernández et al., 2010).

La investigación fue de carácter transversal, porque la identificación de los datos se consiguió en un momento determinado.

3.2 Diseño

El diseño de investigación fue “No experimental”, según Kelinger (2004), sostiene que la investigación no experimental, es una investigación sistemática y empírica, donde el investigador no posee el control sobre las variables causales o independientes, porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque no pueden ser manipulables. Es decir no existe una intervención directa sobre las variables dependientes e independientes.

Según el diseño de investigación No experimental, es el tipo transeccionales correlacionales / causales, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que tiene como

finalidad describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado sean estas puramente correlacionales o relaciones causales.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

Estuvo conformada por trabajadores de salud, administrativo y asistencial pertenecientes a la Red San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo, de ambos sexos y con edades de 18 a 65 años (ver tabla 3).

Tabla 3

Distribución del Personal de salud por Microrredes de la Red SJM-VMT.

Microrred	N° de personal
Microrred VMT-JCM	369
Microrred DAC-TL	220
Microrred JG-NE	236
Microrred TA-SJM	216
Microrred LS-VSL	182
Microrred MB	188
Microrred Ollantay	175
Red SJM-VMT	127
Total	1713

Fuente: Adaptado del Plan anual para estudio de clima organizacional Red SJM-VMT [2016, p.13].

3.3.2 Muestra

Para obtener la muestra, se trabajó de forma intencionada con la población, debido a que la participación para la investigación fue opcional por parte de los sujetos. La muestra se determinó por la siguiente fórmula estadística para poblaciones finitas iguales o menores a 100,000.

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Valores estadísticos para determinar la muestra

$$N = 1713 \quad P = 0.50 \quad q = 0.50 \quad d = 0.05 \quad Z = 1.96$$

Formula:

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2} \quad \boxed{n = 384,16}$$

Cálculo de la muestra

$$nf = \frac{N}{1 + \frac{N}{n}}$$

$$nf = \frac{1713}{1 + \frac{1713}{384.16}} \quad \boxed{N = 314.3}$$

Según la fórmula estadística, el tamaño de la muestra debería estar constituido por 314 trabajadores, sin embargo, se encuestó a 331 trabajadores que representó un 19 % de la población de estudio.

3.3.3 Características de la muestra:

En la tabla 4 y figura 3, se detalla y se simboliza la distribución de la muestra por grupos etáreos con una diferencia de 10 años entre cada rango, como se muestra, el grupo de 20-29 años

representa un 15.4%, el grupo de 30-39 años representa un 28.7%, el grupo de 40 a 49 años representa el 28.1%, el grupo de 50-60 años de edad representa un 21.5% y el último grupo de 61- a más años de edad representa un 6.3%.

Tabla 4

Distribución del personal de salud por grupos etáreos (Edad).

Grupos etáreos	Frecuencia	Porcentaje
20-29 años	51	15.4%
30-39 años	95	28.7%
40-49 años	93	28.1%
50-60 años	71	21.5%
61 a más	21	6.30%
Total	331	100.0%

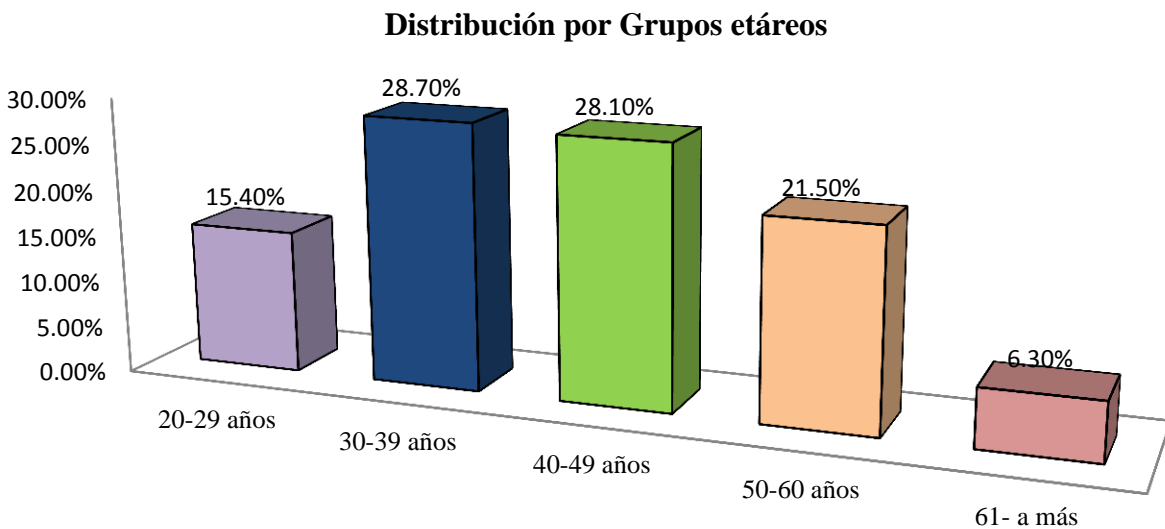


Figura 3: Representación del personal de salud según grupos etáreos.

En la tabla 5 y la figura 4, se muestra la composición por sexo. Evidenciándose que el 71% corresponden al sexo femenino y el 29% corresponde al sexo masculino.

Tabla 5

Distribución del personal de salud por sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	96	29%
Femenino	235	71%
Total	331	100%

Distribucion según sexo

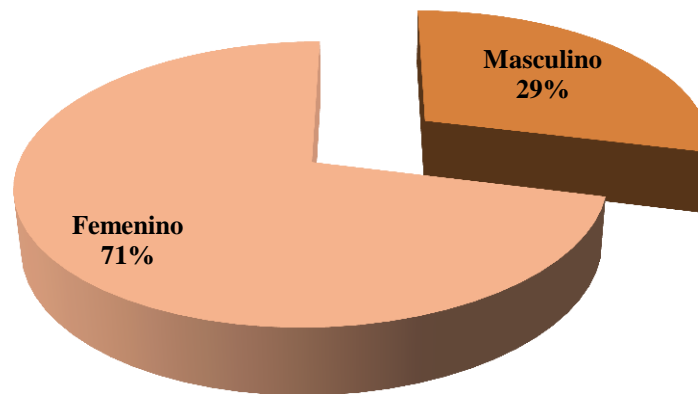


Figura 4: Representación del personal de salud según el sexo.

En la siguiente tabla y figura, se detalla y simboliza la distribución según la condición laboral, indicando que el 54.7% del personal de salud es nombrado y el 45.3% del personal de salud es contratado.

Tabla 6

Distribución del personal de salud según condición laboral.

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	181	54.7%
Contratado	150	45.3%
Total	331	100%

Distribución según Condicion Laboral

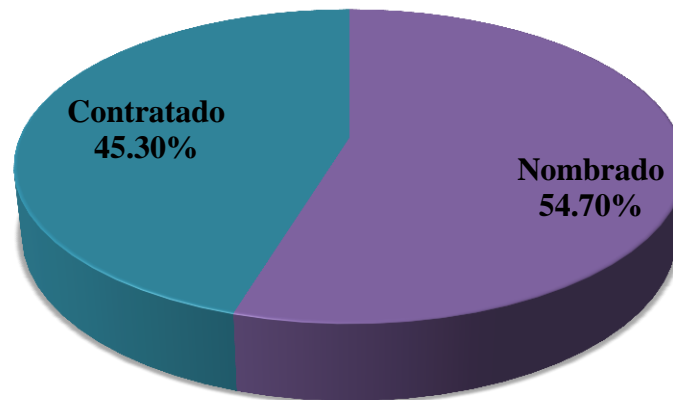


Figura 5: Representación del personal de salud según condición laboral.

En la tabla 7 y la figura 6, se detalla y simboliza la distribución por nivel laboral, indicando que el 42% del personal de salud son profesionales; el 49.2% son técnicos y que el 8.8% del personal de salud son operarios.

Tabla 7

Distribución del personal de salud según nivel laboral.

Nivel Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Profesional	139	42.0%
Técnico	163	49.2%
Operario	29	8.8%
Total	331	100.0%

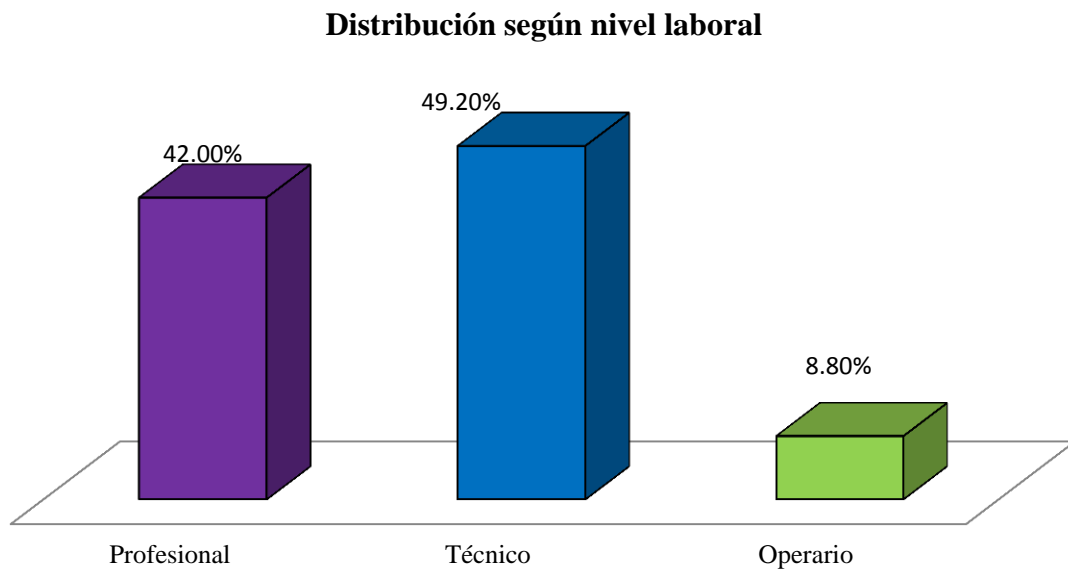


Figura 6: Representación del personal de salud según nivel laboral.

En la tabla 8 y la figura 7, se detalla y simboliza la muestra por grupo ocupacional, indicando que el 49.5% del personal de salud son administrativos y el 50.5% del personal de salud son asistenciales.

Tabla 8

Distribución del personal de salud según grupo ocupacional.

Grupo Ocupacional	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	164	49.5%
Asistencial	167	50.5%
Total	331	100.0%

Distribución según grupo ocupacional

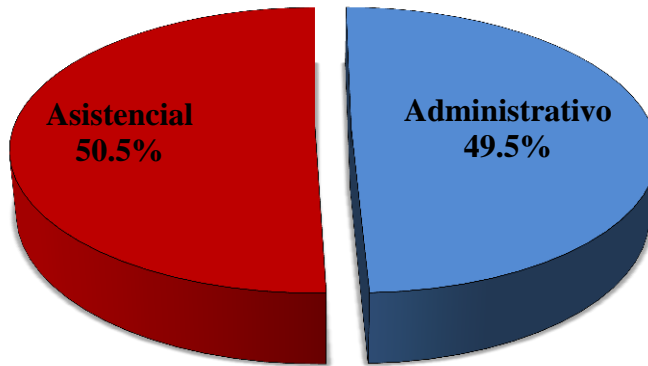


Figura 7: Representación del personal de salud según grupo ocupacional.

En la tabla 9 y la figura 8, se detalla y simboliza la muestra por tiempo de servicio, indicando que el 22.1% permanecen de 1-5 años de servicio; el 36.6% permanecen de 6-10 años de servicio; el 7.3% permanecen de 11-15 años de servicio; el 9.4% permanecen de 16-20 años de servicio; el 4.5% permanecen de 21-25 años de servicio; el 9.1% permanecen de 26-30 años de servicio y el 11.2% permanecen de 31 años a más años de servicio

Tabla 9

Distribución del personal de salud según tiempo de servicio.

Años de servicio	Frecuencia	Porcentaje
1-5 años	73	22.1%
6-10 años	121	36.6%
11-15 años	24	7.3%
16-20 años	31	9.4%
21-25 años	15	4.5%
26-30 años	30	9.1%
31- a más	37	11.2%
Total	331	100%

Distribución según tiempo de servicio

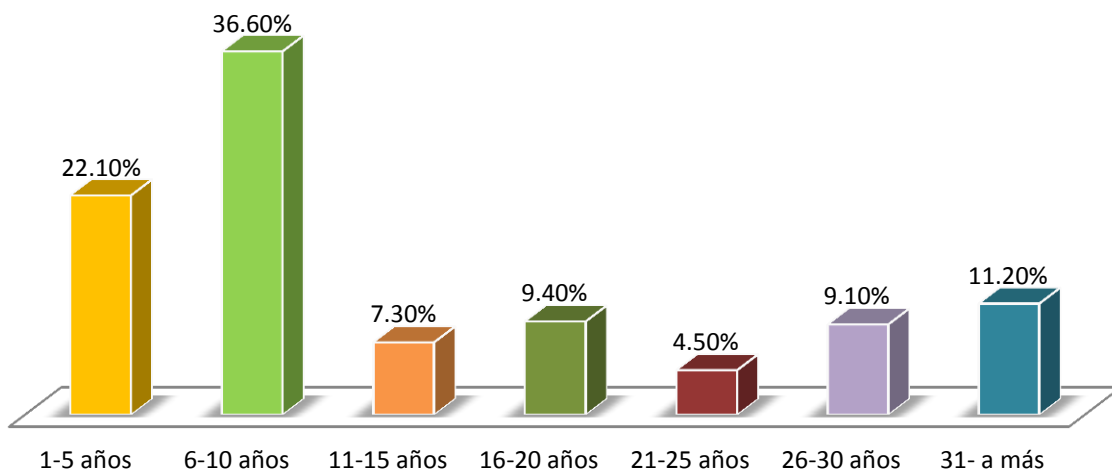


Figura 8: Representación del personal de salud según tiempo de servicio.

3.4 Técnicas e Instrumentos de obtención de datos

3.4.1 Técnica de obtención de datos:

La técnica empleada en la investigación fue la denominada: ENCUESTA.

3.4.2 Instrumentos de obtención de datos:

Las herramientas que se emplearon para recolectar y registrar los datos fueron los siguientes cuestionarios.

3.4.2.1 Cuestionario de clima organizacional

Autor: Ministerio de salud (MINSA).

Año: 2011

Descripción: El cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización respecto al clima organizacional. El cuestionario ha sido validado por juicios de expertos y se usó la metodología de focus group, permitiendo obtener una validación de la claridad de los enunciados y la validación estadística a través del *Alfa de Cronbach*, cuyo valor es cercano a 1, reflejando que la información que se obtendrá de la aplicación del presente instrumento es confiable.

El cuestionario posee dos versiones, la primera se emitió en el año 2008 y originalmente contaba con 55 ítems, posteriormente en el año 2011 se publicó la versión 2 que cuenta con 34 ítems, el cual se utilizó para la investigación. Las alternativas de respuesta son de tipo Likert (04 alternativas). Su aplicación es individual o colectiva y el tiempo de aplicación es de 10 minutos.

Factores y dimensiones del instrumento clima organizacional (Metodología de estudio de clima organizacional, 2011)

- **Factor: Potencial humano**

Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización, y ésta existe para alcanzar sus objetivos.

- **Dimensiones:**

- **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- **Innovación:** Se refiere a la voluntad de la organización de hacer las cosas de otra forma, distintas a la ya acostumbradas y probar cosas novedosas.
- **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
- **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable. (p.7)

Para fines de la investigación, se realizó unas modificaciones sobre los ítems de escala de mentira (escala L), debido a que la redacción de los ítems están orientados no ha detectar una mentira sino a establecer una caracterización del sujeto, por lo tanto, se creyó conveniente crear una nueva dimensión con estos valores, denominado autenticidad que forma parte del factor potencial humano.

- **Autenticidad:** Nos indica cómo se muestra el sujeto de manera natural y auténtica ante diferentes eventos, asumiendo responsabilidad de sus sentimientos y conductas, siendo sincero y coherente consigo mismo, con los demás y con la realidad objetiva en pensamiento, palabra y acción.

- **Factor: Diseño organizacional.**

Las organizaciones según Bernard, Ch (citado en MINSA, 2011), son "Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de ésta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de la organización.

- **Dimensiones:**

- **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

- **Comunicación organizacional:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- **Factor: Cultura de la organización**

Una organización no es tal si no cuenta con el conjunto de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

 - **Dimensiones:**
 - **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
 - **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
 - **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de

reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes. (p,8)

Calificación: Los ítems están formulados en sentido positivo y en forma correlativa.

La puntuación de la escala es de la siguiente manera: Nunca (0); a veces (1), frecuentemente (2), siempre (3). El puntaje mínimo es 0 puntos ($34 \text{ ítems} \times 0 = 0$) y el puntaje máximo es de 102 puntos ($34 \times 3 = 102$).

Categorías o niveles de la escala general: Para efectos de la investigación, se estableció los niveles diagnósticos de los factores por quintiles ($20\% / 100\% = 5$ categorías). El puntaje mínimo a obtenerse es cero ($34 \times 0 = 0$) y el puntaje máximo es 102 ($34 \times 3 = 102$). Las categorías se obtienen dividiendo el puntaje máximo (102) entre 5 categorías (20% por categoría haciendo un total de 100%) obteniéndose un rango de 20.4 puntos por categoría del factor como se detalla en la siguiente tabla.

Categorías o niveles de factores y dimensiones: Los niveles diagnósticos por factores y dimensiones se categorizaron por los siguientes niveles: bajo, promedio y alto.

Tabla 10

Categorías de los factores y dimensiones de la escala clima organizacional.

Escala general de clima organizacional		Factores	Puntaje total por factores	Dimensiones	Puntajes totales por dimensiones
Rango	Categoría				
0-20.4	Muy desfavorable clima organizacional	Cultura organizacional	0-8 bajo 9-16 promedio 17-24 alto	Motivación	0-3 bajo
				Identidad	4-6 promedio 7-9 alto
				Conflicto y cooperación	0-2 bajo 3-4 promedio 5-6 alto
21-40.8	Desfavorable clima organizacional	Diseño organizacional	0-9 bajo 10-18 promedio 19-27 alto	Toma de decisiones	0-2 bajo 3-4 promedio
				Remuneración	5-6 alto
41-61.2	Moderado o promedio clima organizacional			Estructura	
				Comunicación organizacional	0-3 bajo 4-6 promedio 7-9 alto
62-84.6	Favorable clima organizacional	Potencial humano	0-17 bajo 18-34 promedio 35-51 alto	Innovación	0-4 bajo 5-8 promedio 9-12 alto
				Liderazgo	
				Confort	0-2 bajo 3-4 promedio 5-6 alto
85-102	Muy favorable clima organizacional			Recompensa	0-3 bajo 4-6 promedio 7-9 alto
				Autenticidad	0-6 bajo 7-12 promedio 13-18 alto

3.4.2.2 Escala de actitud de compromiso en el trabajo

Autor: Acevedo Antonio, Espinosa Rodolfo y Valbuena Blanca.

Año: 2004

Descripción: La escala pretende evaluar la actitud de responsabilidad compartida en el trabajo. Mide la orientación de un individuo hacia la organización a través de su identificación, participación, y responsabilidad en sus funciones y desempeño en la empresa.

El instrumento contaba con 24 afirmaciones, sin embargo, se eliminaron 2 reactivos que no discriminaron significativamente entre grupos de puntaje altos y bajos quedando con 22 ítems, mediante el análisis factorial se identificaron cuatro factores.

El índice de confiabilidad obtenido de la escala total por los autores fue $\alpha = 0.91$.

Factores de la escala actitud de compromiso en el trabajo

- **Responsabilidad:** Se refiere a la habilidad de las personas de responder por sus actos y deberes generados de manera consciente e intencionada que se presentan en el ámbito laboral.
- **Identificación con la empresa:** Se refiere al acto del trabajador de involucrarse con la empresa, el trabajador pone más de su parte, se compromete con los proyectos de la empresa y aporta todo cuanto esté en sus manos para el logro de la misión y visión de la empresa.
- **Involucramiento grupal:** Se refiere a la adopción de una postura y una actitud que se comprometa con el grupo. Se expresa mediante el sentimiento de conexión hacia la organización y las buenas relaciones interpersonales con los subordinados y jefes, implica el sentimiento de aceptación, inclusión y apoyo de las demás

personas de la institución, que lo oriente y promueva para un buen desarrollo de la organización.

- **Participación:** Se refiere al aporte de los diferentes individuos y grupos formales e informales, en el logro de objetivos.

Calificación: La puntuación de la escala es de la siguiente manera: Nunca (0); casi nunca (1); a veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4).

El puntaje máximo a alcanzar en este instrumento es de 88 puntos (22 ítems x 4 = 88). El puntaje mínimo es de Cero (22 X 0=0).

Categorías o niveles: Se crean los niveles a través de quintiles (20% / 100%), permitiendo fijar 05 niveles. El puntaje general de la escala (88 puntos) se divide entre 05, alcanzando un rango de 17.6 puntos por categoría. Se constituyen los siguientes niveles:

Tabla 11

Categorías de las dimensiones de la escala compromiso organizacional.

Nivel	Rango	Categorías
1	0 – 17.6	Deficiente actitud de compromiso.
2	18 – 35.2	Inadecuada o baja actitud de compromiso.
3	36 – 52.8	Moderada actitud de compromiso
4	53 – 70.4	Buena actitud de compromiso.
5	71 – 88	Excelente actitud de compromiso

3.5 Técnicas de análisis de datos

Para el desarrollo del análisis se usó el sistema estadístico informático SPSS versión 22.0.

El procedimiento de la técnica se llevó a cabo en dos etapas que se describen a continuación:

Primera Etapa: Estadística Descriptiva

Se obtuvo los datos de porcentajes y frecuencias, estableciéndose la distribución de la muestra según sus características (edad, sexo, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio), también según los niveles o categorías de la actitud de compromiso y niveles de clima organizacional de la población en estudio. Además, se obtuvo las medidas de tendencia central como la media aritmética y la medida de dispersión (desviación estándar), que son datos importantes para el establecimiento de las inferencias estadísticas.

Segunda etapa: Estadística inferencial

Se empleó en el proceso estadístico el *Alpha de Cronbach*, para obtener la confiabilidad de las escalas. También se utilizó la prueba no paramétrica de la *correlación de Spearman* para conocer la dependencia entre las variables de estudio. El propósito de la correlación es probar si el resultado una variable está relacionada o existe dependencia con la otra. (Greene & D'Oliveira, 2006), tomando en cuenta los siguientes principios de aceptación o rechazo de la *Ho* de acuerdo con Ávila (1998).

Tabla 12

Criterios de aceptación o rechazo de la Hipótesis nula.

R	Correlación	Decisión estadística
$r = 0.00$	No hay correlación estadística	Se acepta la <i>Ho</i> .
$0 < r < 0.20$	Existe correlación no significativa	Se rechaza la <i>Ho</i> .
$0.21 < r < 0.40$	Existe correlación baja	Se rechaza la <i>Ho</i> .
$0.41 < r < 0.60$	Existe correlación moderada	Se rechaza la <i>Ho</i> .
$0.61 < r < 0.80$	Existe correlación significativa	Se rechaza la <i>Ho</i> .
$0.81 < r < 1.00$	Existe correlación muy significativa	Se rechaza la <i>Ho</i> .

Como señalan Greene & D'Oliveira (2006), la prueba no paramétrica de *Chi cuadrado de Pearson*, establece asociaciones entre niveles o categorías diagnósticas con las variables de

control. Se aceptan las asociaciones con un nivel de significancia estadística de $p < 0.05$ para rechazar la H_0 .

Los autores añaden, la técnica *U de Mann Whitney* tiene como finalidad establecer comparaciones entre dos condiciones, permitiendo conocer la media de dos grupos que se diferencien significativamente, con un nivel de significación estadística $p < 0.001$ para rechazar la H_0 .

Para establecer las comparaciones de los promedios de las variables estudiadas en función de los grupos etáreos (edad), nivel laboral y tiempo de servicio, se empleará la *Prueba de Wilcoxon* porque poseen más de tres condiciones como mínimo.

3.6 Procedimiento

Primera Etapa

Se designó el lugar donde se llevó a cabo la investigación y se identificó el problema, luego se planificó el estudio, posteriormente se planteó el problema y formularon la hipótesis. También se revisó y seleccionó los instrumentos de medición y por último se procedió a seleccionar la muestra.

Segunda Etapa

Se gestionó el documento de solicitud de permiso para llevar a cabo la investigación en la Red de salud San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo. Luego se diseñó el formulario para el registro de la información de los encuestados. A continuación, se aplicó el cuestionario de clima organizacional y la escala de actitud de compromiso en el trabajo al personal de salud de la organización mencionada.

Tercera Etapa:

Una vez aplicados los instrumentos, se procedió con la revisión, control de calidad y calificación virtual de los instrumentos.

Se diseñó la base de datos para el análisis estadístico con el programa SPSS 22.0 y se procesó los resultados, en seguida se analizó y discutió los resultados con otras con investigaciones similares para contrastar los resultados. Finalmente se elaboró el informe final con los resultados hallados y se presentó una copia del informe a la Red de salud SJM-VMT.

Capítulo IV

Resultados

4.1. Análisis exploratorio de las variables de estudio:

Para el análisis exploratorio, se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov (*K-S*) para determinar la bondad de ajuste de las dos variables.

Como se muestra en la Tabla 13, el nivel de significancia de las dos variables de estudio es $p < 0.05$ indicando que la distribución es no normal o asimétrica. Por lo tanto, se recomienda usar las pruebas no paramétricas.

Tabla 13

Prueba normalidad Kolmogorov –Smirnov para las variables de estudio

Variable	<i>K-S</i>	<i>P</i>
Clima Organizacional	0,059	0,008 ns
Compromiso Organizacional	0,211	0.000 ns

NS = Significativo ($p < 0.05$)

4.2. Propiedades psicométricas de los instrumentos de obtención de los datos (Objetivo específico 01)

4.2.1 Escala de Clima organizacional

A. Confiabilidad

En la Tabla 14, se detallan las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del Alpha de Cronbach, para cada uno de los factores. Las estimaciones encontradas superan el valor *Alpha* de 0.70 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos.

Tabla 14

Estimaciones de confiabilidad de la escala clima organizacional mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

3 factores escala clima organizacional	N° de ítems	Media	Desviación estándar	Alpha
Cultura de la organización	8	14,97	4,263	0,771
Diseño organizacional	9	15,69	5,138	0,798
Potencial humano	17	26,07	7,083	0,815

En la Tabla 15, se detallan las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, para la escala total de clima organizacional, siendo el valor de 0.924, lo cual indica que el instrumento es muy confiable, las mediciones son estables y consistentes.

Tabla 15

Confiabilidad y estadísticos descriptivos para la escala clima organizacional.

Estadísticas de fiabilidad							
Alfa de Cronbach 0,924				N de elementos 34			
Estadísticas de elemento				Estadísticas de total de elemento			
Ítems	Media	Desviación estándar	N	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
COR1	1,68	0,877	331	55,05	230,646	0,552	0,922
COR2	1,85	0,872	331	54,89	236,730	0,321	0,924
COR3	1,81	0,970	331	54,92	227,418	0,607	0,921
COR4	1,56	0,987	331	55,17	227,755	0,584	0,921
COR5	1,57	0,848	331	55,17	231,133	0,553	0,922
COR6	0,99	1,101	331	55,75	231,384	0,404	0,924
COR7	1,73	0,929	331	55,00	227,018	0,652	0,920
COR8	1,65	0,983	331	55,08	226,863	0,617	0,921
COR9	1,60	0,640	331	55,13	240,156	0,280	0,924
COR10	2,37	0,719	331	54,37	236,155	0,427	0,923
COR11	1,71	0,834	331	55,02	233,815	0,455	0,923
COR12	1,44	0,782	331	55,29	233,032	0,523	0,922
COR13	2,21	0,837	331	54,52	232,584	0,503	0,922
COR14	1,65	0,927	331	55,08	231,520	0,487	0,922
COR15	2,02	0,844	331	54,72	234,591	0,418	0,923
COR16	1,21	0,960	331	55,53	227,947	0,595	0,921
COR17	1,46	0,905	331	55,27	228,289	0,622	0,921
COR18	1,28	0,841	331	55,45	236,873	0,330	0,924
COR19	1,28	0,854	331	55,46	228,619	0,650	0,920
COR20	1,79	0,921	331	54,94	230,905	0,513	0,922
COR21	0,78	0,874	331	55,95	232,628	0,477	0,922
COR22	1,11	0,574	331	55,62	241,642	0,232	0,925
COR23	2,36	0,743	331	54,37	236,793	0,384	0,923
COR24	1,47	0,885	331	55,27	232,814	0,464	0,923
COR25	1,98	0,879	331	54,76	229,779	0,584	0,921
COR26	1,63	0,869	331	55,10	231,426	0,527	0,922
COR27	0,99	0,969	331	55,74	231,611	0,460	0,923
COR28	2,71	0,689	331	54,03	239,620	0,282	0,924
COR29	1,62	0,957	331	55,12	225,638	0,680	0,920
COR30	1,68	1,016	331	55,06	225,618	0,638	0,920
COR31	2,45	0,774	331	54,28	234,719	0,455	0,923
COR32	0,78	0,663	331	55,95	242,213	0,168	0,925
COR33	1,93	0,800	331	54,80	230,595	0,612	0,921
COR34	2,38	0,751	331	54,35	232,514	0,569	0,922
Estadísticas de escala							
Media			Varianza	Desviación estándar		N de elementos	
56,73			246,117	15,688		34	

B. Validez

Se empleó la validez de constructo a través del análisis factorial, cuya finalidad es evaluar si cada factor contribuye a la validez de la escala, verificando que la escala mida lo que debe medir. Se refleja en la tabla 16 que los coeficientes están en un rango de valor $\rho = 0.869$ a un valor $\rho = 0.925$ y todos los *Coefficientes de Correlación de Spearman* (ρ) son muy significativos ($p < 0.01$) y fuertes, por lo tanto, los valores mencionados ratifican que la escala de clima organizacional tiene validez de constructo, debido a una fuerte correspondencia entre cada factor con el valor del constructo (Escala total de clima organizacional). La escala posee un valor de constructo de 0.895.

Tabla 16

Análisis de los factores de la escala de clima organizacional.

Factores de clima organizacional	Escala clima organizacional	
	<i>Rho</i>	<i>P</i>
Cultura de la organización	0.869 **	0.000
Diseño organizacional	0.891 **	0.000
Potencial humano	0.925 **	0.000
Valor de constructo escala clima organizacional	0.895	

** La correlación es significativa al nivel 0,01

4.2.2 Escala de actitud de compromiso en el trabajo

A. Confiabilidad

En la Tabla 17, se detallan las estimaciones de confiabilidad para cada uno de los factores.

Tabla 17

Estimaciones de confiabilidad de las dimensiones de compromiso organizacional mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

4 Factores escala compromiso organizacional	N° de ítems	Media	Desviación estándar	Alpha
Participación	5	15,05	4,767	0,893
Involucramiento Grupal	6	18.80	4.934	0.911
Responsabilidad	6	18.65	4.665	0.878
Identificación con la organización	5	15.39	4.345	0.895

En la Tabla 18, se detalla la evaluación de la confiabilidad a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, para la escala de compromiso organizacional, siendo el valor de 0,971, lo cual indica que el instrumento es muy confiable, las mediciones son estables y consistentes

Tabla 18

Confiabilidad y estadísticos descriptivos para la escala compromiso organizacional.

Estadísticas de fiabilidad							
Alfa de Cronbach 0,971				N de elementos 22			
Estadísticas de elemento				Estadísticas de total de elemento			
Ítems	Media	Desviación estándar	N	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
COMOR1	3,19	0,984	331	64,71	295,346	0,757	0,970
COMOR2	3,28	0,760	331	64,63	301,502	0,752	0,970
COMOR3	3,61	0,599	331	64,29	308,643	0,614	0,971
COMOR4	2,52	1,194	331	65,38	292,055	0,697	0,970
COMOR5	2,66	1,414	331	65,24	281,238	0,816	0,970
COMOR6	3,21	0,944	331	64,70	295,527	0,786	0,969
COMOR7	3,03	1,240	331	64,87	287,026	0,794	0,969
COMOR8	3,23	1,030	331	64,68	291,880	0,824	0,969
COMOR9	3,39	0,906	331	64,51	298,032	0,738	0,970
COMOR10	3,07	1,017	331	64,83	294,212	0,765	0,970
COMOR11	3,09	1,082	331	64,82	290,617	0,817	0,969
COMOR12	3,01	0,992	331	64,89	294,089	0,789	0,969
COMOR13	3,17	1,034	331	64,73	291,753	0,824	0,969
COMOR14	3,29	0,928	331	64,61	298,626	0,700	0,970
COMOR15	3,23	1,031	331	64,67	292,154	0,815	0,969
COMOR16	3,00	1,020	331	64,90	292,163	0,824	0,969
COMOR17	2,89	1,055	331	65,02	291,885	0,802	0,969
COMOR18	3,08	1,081	331	64,82	289,367	0,854	0,969
COMOR19	2,99	1,046	331	64,91	292,517	0,792	0,969
COMOR20	3,05	1,079	331	64,86	292,589	0,763	0,970
COMOR21	3,00	0,977	331	64,90	295,066	0,772	0,970
COMOR22	2,91	1,091	331	64,99	295,864	0,663	0,971
Estadísticas de escala							
Media			Varianza		Desviación estándar		N de elementos
67,90			321,930		17,942		22

B. Validez

Se observa en la Tabla 19 que todos los *Coefficientes de Correlación de Spearman (rho)* son muy significativos ($p < 0.01$) y fuertes, están en un rango de valor $rho = 0,925$ a un valor $rho = 0.933$. Dichos valores, corroboran que la escala de compromiso organizacional presenta validez de constructo, debido a una fuerte correspondencia entre las dimensiones con el valor del constructo (Escala total de compromiso organizacional). La escala posee un valor de constructo de 0,928.

Tabla 19

Análisis de las dimensiones de la escala compromiso organizacional.

Factores de compromiso organizacional	Escala compromiso organizacional	
	<i>Rho</i>	<i>P</i>
Responsabilidad	0,925**	0,000
Involucramiento Grupal	0,927**	0,000
Participación	0,927**	0,000
Identificación con la organización	0,933**	0,000
Valor de constructo escala compromiso organizacional	0.928	

** La correlación es significativa al nivel 0,01

4.3. Descripción de las variables de estudio por niveles o categorías

4.3.1 Escala clima organizacional (Objetivo específico 02).

A. Escala General

En la tabla 20 y la figura 9, se detalla y simboliza la distribución de la muestra de estudio por niveles de clima organizacional, indicando que el 4.2 % lo percibe en un nivel muy desfavorable; el 11.2% lo percibe en un nivel desfavorable; el 47.7% lo percibe en un nivel medio; el 28.7% lo percibe en un nivel favorable y solo el 8.2 % percibe el clima laboral en un nivel muy favorable. Resumiendo, el 15.4% del personal de salud, percibe el clima organizacional en un nivel muy desfavorable a desfavorable; el 47.7% del personal de salud, percibe el clima organizacional en un nivel moderado y el 36.9% del personal de salud, percibe el clima organizacional en un nivel de favorable a muy favorable.

Tabla 20

Niveles clima organizacional (quintiles).

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	14	4,2%
Desfavorable	37	11,2%
Media	158	47,7%
Favorable	95	28,7%
Muy favorable	27	8,2%
Total	331	100,0%

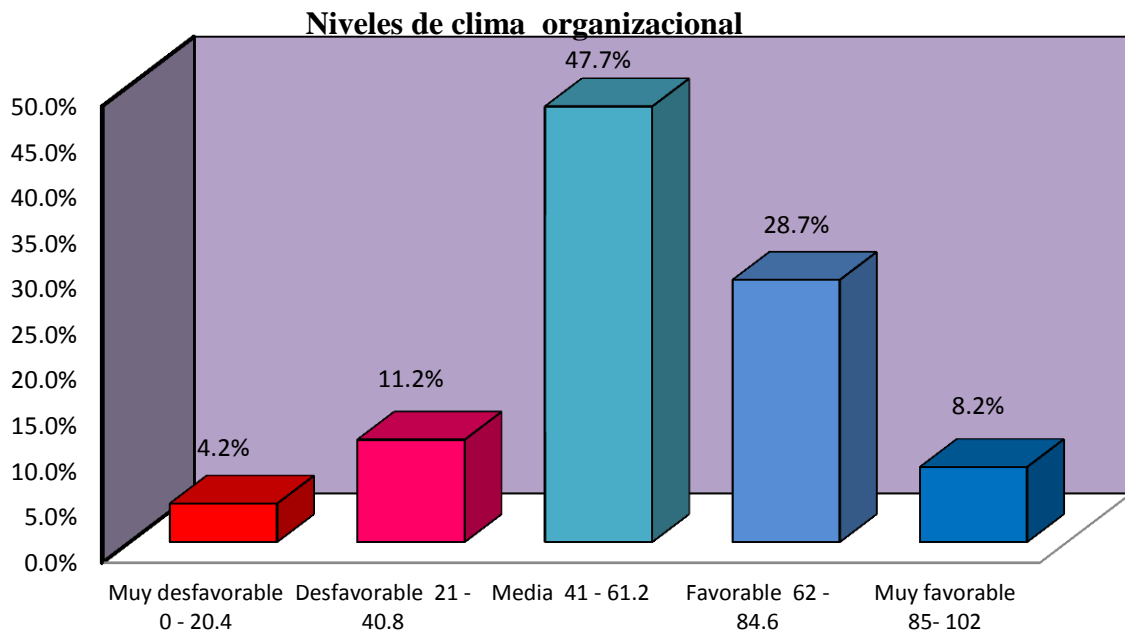


Figura 9: Representación por niveles de la escala de clima organizacional

B. Niveles de los factores y dimensiones

1. Factor cultura de la organización (Tabla 21 – Tabla 24)

En la tabla 21 y la figura 10 se describen y representa la distribución de la muestra por niveles en el factor cultura de la organización, reportándose que el 7.6 % lo percibe en un nivel bajo; el 54.1 % lo percibe en un nivel promedio y solo el 38.4% lo percibe en un nivel alto.

Tabla 21

Niveles del factor cultura de la organización.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0-8 Bajo	25	7,6%
9-16 Promedio	179	54,1%
17 - 24 Alto	127	38,4%
Total	331	100,0%

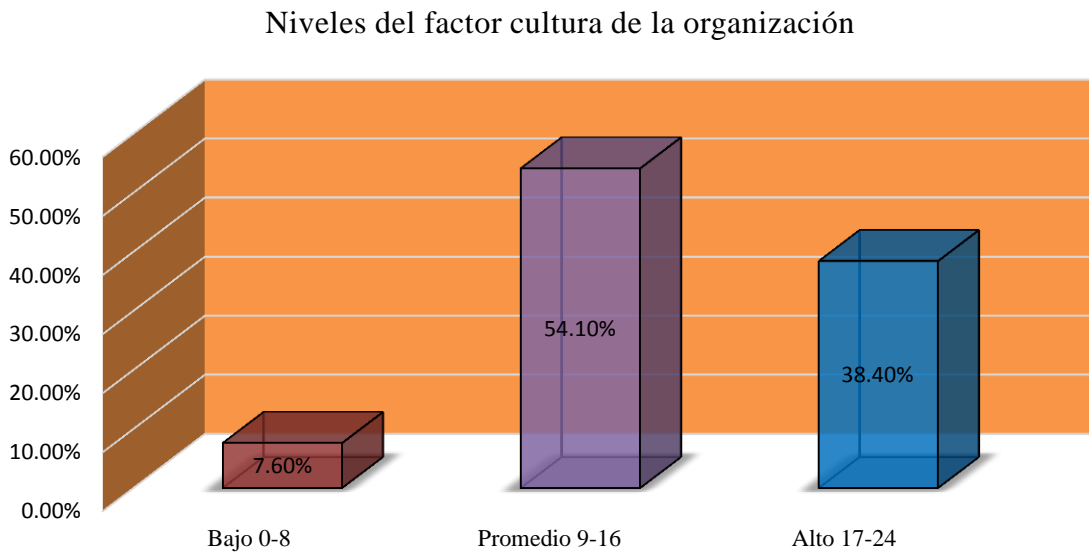


Figura 10: Representación por niveles del factor cultura organizacional.

1.1 Dimensiones del factor cultura de la organización

a) Dimensión motivación:

En la tabla 22 y su figura 11, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles de la dimensión motivación, indicando que el 21.5 % del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 52 % del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 26.6% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 22

Niveles de la dimensión motivación.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0-3 Bajo	71	21,5%
4 - 6 Promedio	172	52,0%
7 - 9 Alto	88	26,6%
Total	331	100,0%

b) Dimensión conflicto y cooperación:

En la tabla 23 y la figura 11, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles en la dimensión conflicto y cooperación, indicando que el 38.7% del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 45.3% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 16.0% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 23

Niveles de la dimensión conflicto y cooperación.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0-2 Bajo	128	38,7%
3 - 4 Promedio	150	45,3%
5 - 6 Alto	53	16,0%
Total	331	100,0%

c) Dimensión identidad:

En la tabla 24 y la figura 11, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles de la dimensión identidad, indicando que el 8.2% del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 33.8% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 58% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 24

Niveles de la dimensión identidad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0-3 Bajo	27	8,2%
4 - 6 Promedio	112	33,8%
7 - 9 Alto	192	58,0%
Total	331	100,0%

Niveles de las dimensiones del factor cultura de la organización

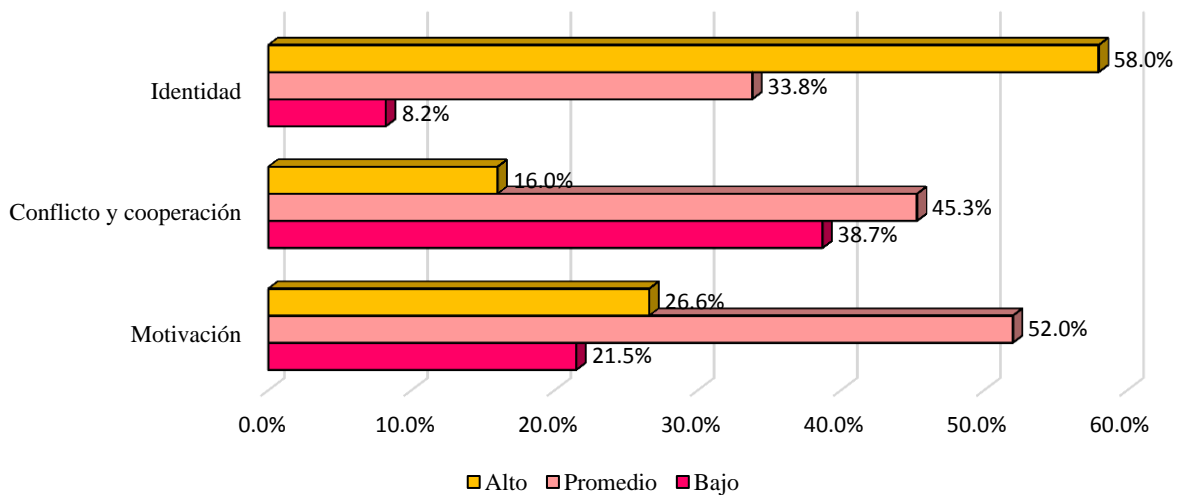


Figura 11: Representación por niveles de las dimensiones del factor cultura organizacional.

2. Factor diseño organizacional (Tabla 25-Tabla 29)

En la tabla 25 y la figura 12, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles en el factor diseño organizacional, indicando que el 11.8% del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 59.2% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 29% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 25

Niveles del factor diseño organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0-9 Bajo	39	11,8%
10-18 Promedio	196	59,2%
19 - 27 Alto	96	29,0%
Total	331	100,0%

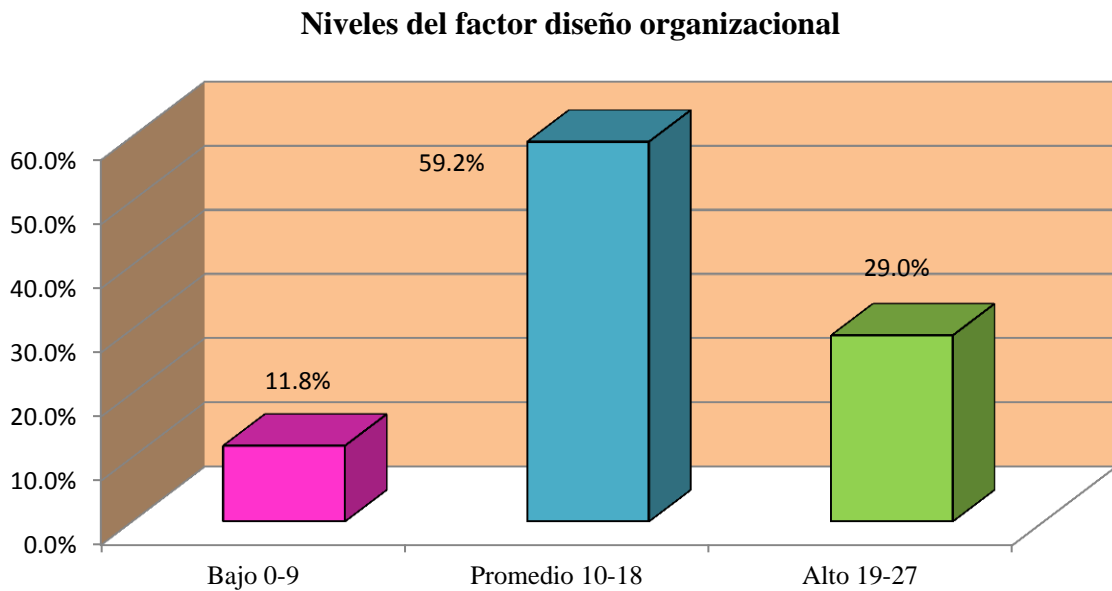


Figura 12: Representación por niveles del factor diseño organizacional.

2.1 Dimensiones del factor diseño organizacional

a) Dimensión toma de decisiones:

En la tabla 26 y su figura13, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles de la dimensión toma de decisiones, indicando que el 26.6% del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 49.5% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 23.9% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 26

Niveles de la dimensión toma de decisiones.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0 - 2 Bajo	88	26,6%
3 - 4 Promedio	164	49,5%
5 - 6 Alto	79	23,9%
Total	331	100,0%

b) Dimensión remuneración:

En la tabla 27 y la figura 13, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles según la dimensión remuneración, reportándose que el 66.5% del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 23.3% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 10.3% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 27

Niveles de la dimensión remuneración.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0 - 2 Bajo	220	66,5%
3 - 4 Promedio	77	23,3%
5 - 6 Alto	34	10,3%
Total	331	100,0%

c) Dimensión estructura:

En la tabla 28 y la figura 13, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles de la dimensión estructura, indicando que el 9.1% del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 37.8% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 53.2% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 28

Niveles de la dimensión estructura.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0 - 2 Bajo	30	9,1%
3 - 4 Promedio	125	37,8%
5 - 6 Alto	176	53,2%
Total	331	100,0%

d) Dimensión comunicación organizacional:

En la tabla 29 y su figura 13, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles de la dimensión comunicación organizacional, indicando que el 15.1% del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 47.4% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 37.5% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 29

Niveles de la dimensión comunicación organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0 - 3 Bajo	50	15,1%
4 - 6 Promedio	157	47,4%
7 - 9 Alto	124	37,5%
Total	331	100,0%

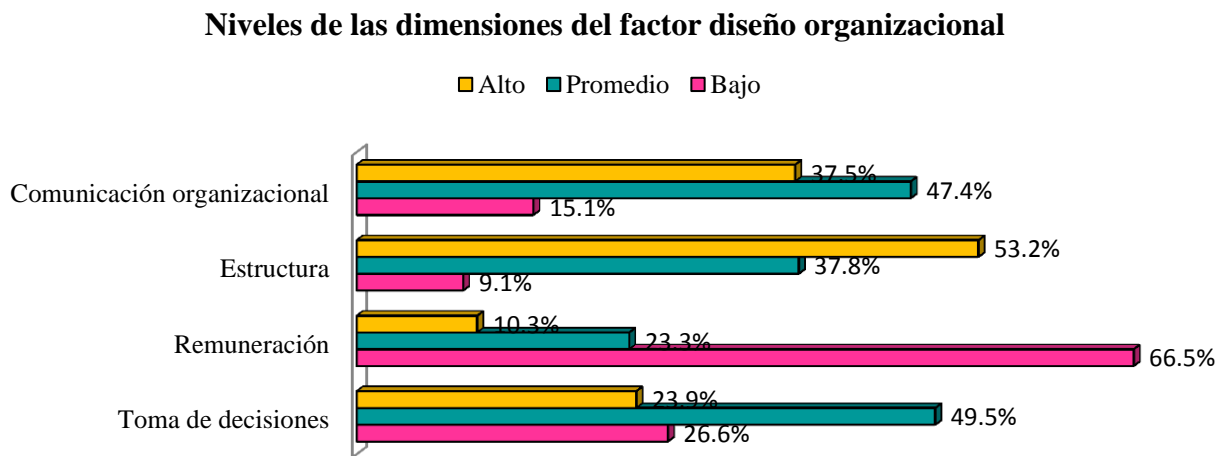


Figura 13: Representación por niveles de las dimensiones del factor diseño organizacional.

3. Factor potencial humano (Tabla 30-Tabla 35)

En la siguiente tabla y figura, se detalla y se simboliza la distribución de la muestra por niveles del factor potencial humano, indicando que el 9.4% de del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 80.7% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y el 10% de la del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 30

Niveles del factor potencial humano.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0 - 17 Bajo	31	9,4%
18 - 34 Promedio	267	80,7%
35 - 51 Alto	33	10,0%
Total	331	100,0%

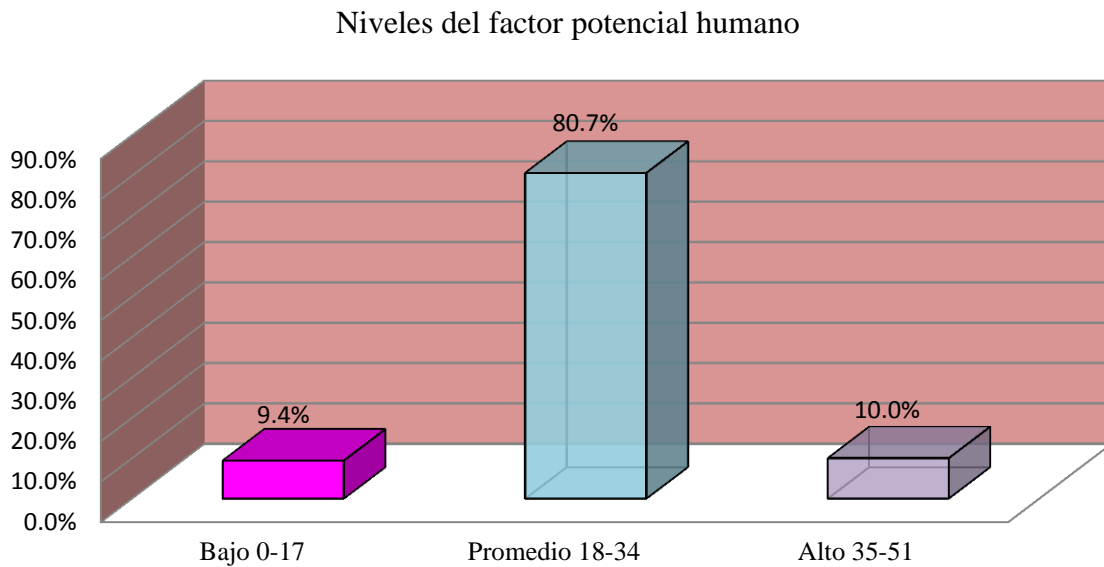


Figura 14: Representación por niveles del factor de potencial humano.

3.1 Dimensiones del factor potencial humano

a) Dimensión innovación:

En la tabla 31 y la figura 15, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles en la dimensión innovación, indicando que el 30.8% del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 50.8% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 18.4% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 31

Niveles de la dimensión innovación.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0 - 4 Bajo	102	30,8%
5 - 8 Promedio	168	50,8%
9 - 12 Alto	61	18,4%
Total	331	100,0%

b) Dimensión liderazgo:

En la tabla 32 y la figura 15, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles de la dimensión liderazgo, indicando que el 40.2% del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 43.2% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 16.6% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 32

Niveles de la dimensión liderazgo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0 - 2 Bajo	133	40,2%
3 - 4 Promedio	143	43,2%
5 - 6 Alto	55	16,6%
Total	331	100,0%

c) Dimensión recompensa:

En la tabla 33 y la figura 15, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles de la dimensión recompensa, indicando que el 48% del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 42.9% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 9.1% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 33

Niveles de la dimensión recompensa.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0 - 3 Bajo	159	48,0%
4 - 6 Promedio	142	42,9%
7 - 9 Alto	30	9,1%
Total	331	100,0%

d) Dimensión confort:

En la tabla 34 y la figura 15, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles en la dimensión confort, indicando que el 30.5% del personal de salud lo percibe en un nivel bajo; el 50.5% del personal de salud lo perciben en un nivel promedio y solo el 19% del personal de salud lo perciben en un nivel alto.

Tabla 34

Niveles de la dimensión confort.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0 - 2 Bajo	101	30,5%
3 - 4 Promedio	167	50,5%
5 - 6 Alto	63	19,0%
Total	331	100,0%

e) Dimensión autenticidad:

En la tabla 35 y la figura 15, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles en la dimensión autenticidad, indicando que el 4.2% del personal de salud se percibe en un nivel bajo; el 87% del personal de salud se percibe en un nivel promedio y solo el 8.8% del personal de salud se perciben en un nivel alto.

Tabla 35

Niveles de la dimensión autenticidad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
0 - 6 Bajo	14	4,2%
7 - 12 Promedio	288	87,0%
13 - 18 Alto	29	8,8%
Total	331	100,0%

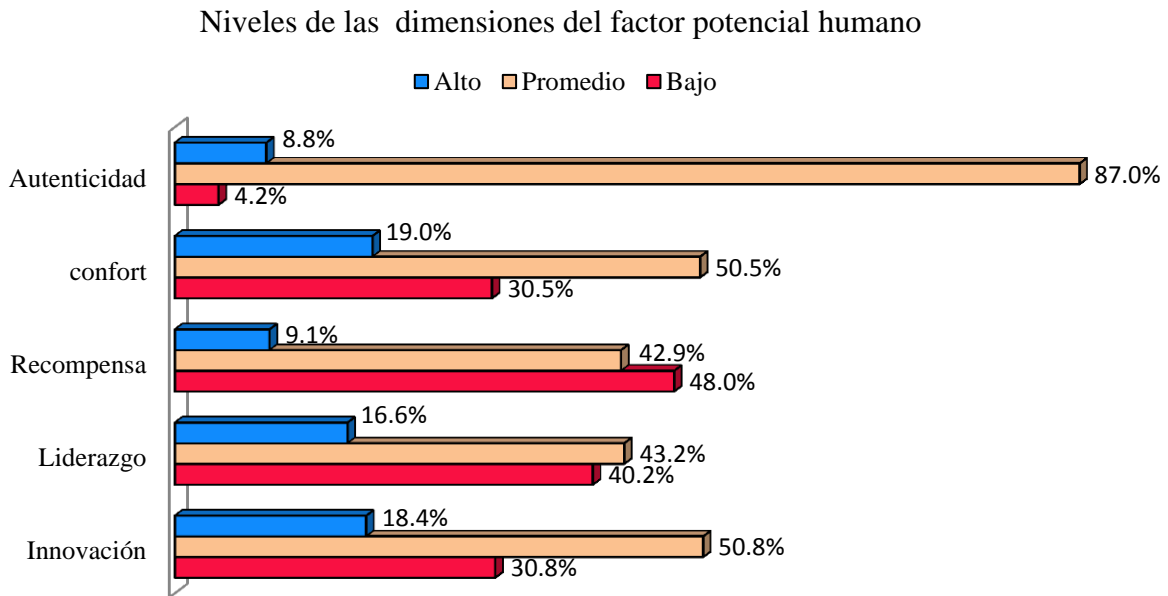


Figura 15: Representación por niveles de las dimensiones del factor potencial humano.

C. Establecimiento de perfiles en clima organizacional

1. Perfil de los factores

En la tabla 36 y las figuras 16 y 17, se describen y representan el perfil porcentual de los factores del clima organizacional reportándose un nivel bajo a promedio en los tres factores, el factor potencial humano con un 90.1%, seguido del factor diseño organizacional con un 71% y finalmente el factor cultura organizacional con un 61.7%.

Tabla 36

Perfil de los factores de clima organizacional.

Niveles	Cultura de la organización	Diseño organizacional	Potencial humano
Bajo	7.6%	11.8%	9.4%
Promedio	54.1%	59.2%	80.7%
Alto	38.4%	29.0%	10.0%
Total	100.00%	100.00%	100.00%

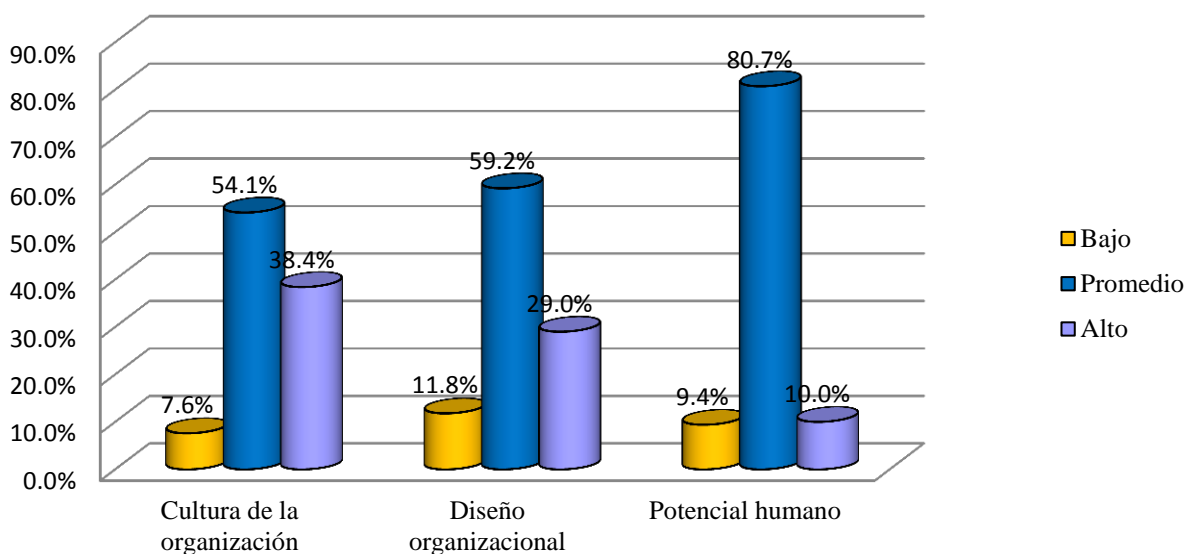


Figura 16: Representación en barras del perfil de los factores del clima organizacional

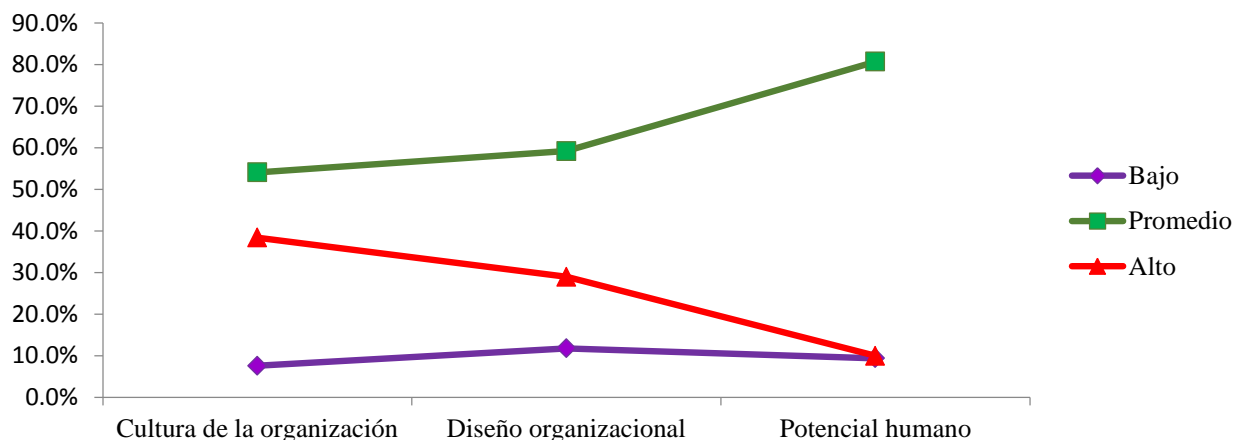


Figura 17: Representación lineal del perfil de los factores del clima organizacional.

2. Perfil de las dimensiones

En la tabla 37 y las figuras 18 y 19, se describen y representan el perfil porcentual de las dimensiones del clima organizacional, reportándose que la dimensión remuneración presenta el más alto porcentaje (66.5%) en el nivel bajo. Con el mismo nivel se reportan las siguientes dimensiones: recompensa (48%), liderazgo (40.2%), conflicto y cooperación (38.7%), innovación (30.8%), confort (30.5%), toma de decisiones (26.6%) y motivación (21.5%). Las dimensiones que presentan mayor porcentaje en el nivel alto son: identidad (58%), comunicación (37.5%) y estructura (53,2%).

Tabla 37

Perfil de las dimensiones de clima organizacional.

Niveles de las Dimensiones	Bajo	Promedio	Alto	Total
Motivación	21,5%	52,0%	26,6%	100%
conflicto y cooperación	38,7%	45,3%	16,0%	100%
Identidad	8,2%	33,8%	58,0%	100%
Toma de decisiones	26,6%	49,5%	23,9%	100%
Remuneración	66,5%	23,3%	10,3%	100%
Estructura	9,1%	37,8%	53,2%	100%
Comunicación	15,1%	47,4%	37,5%	100%
Innovación	30,8%	50,8%	18,4%	100%
Liderazgo	40,2%	43,2%	16,6%	100%
Recompensa	48,0%	42,9%	9,1%	100%
Confort	30,5%	50,5%	19,0%	100%
Autenticidad	4,2%	87,0%	8,8%	100.00%

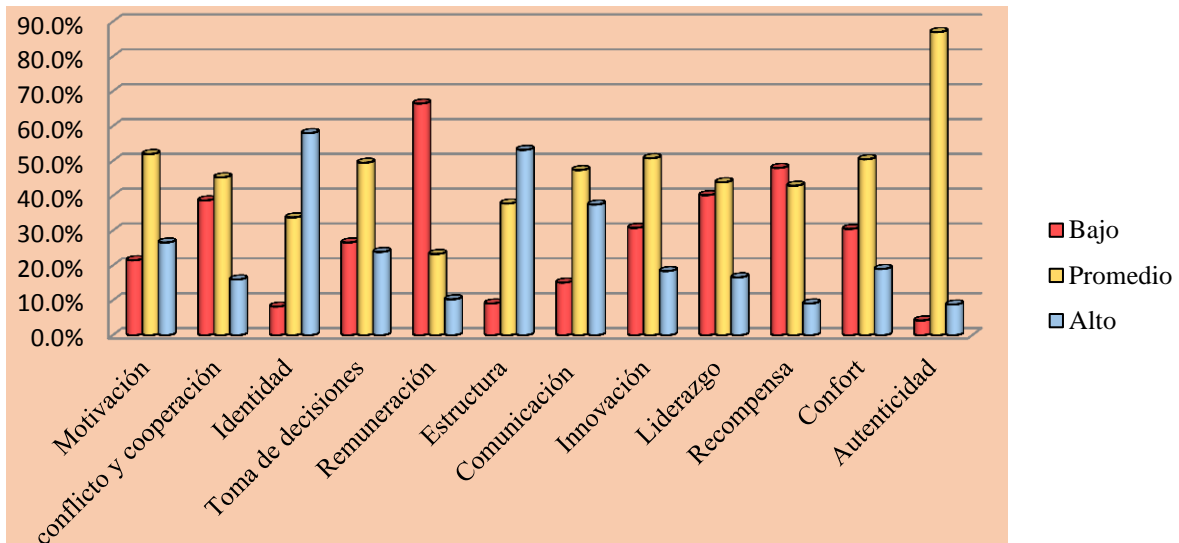


Figura 18: Representación en barras del perfil de las dimensiones de clima organizacional.

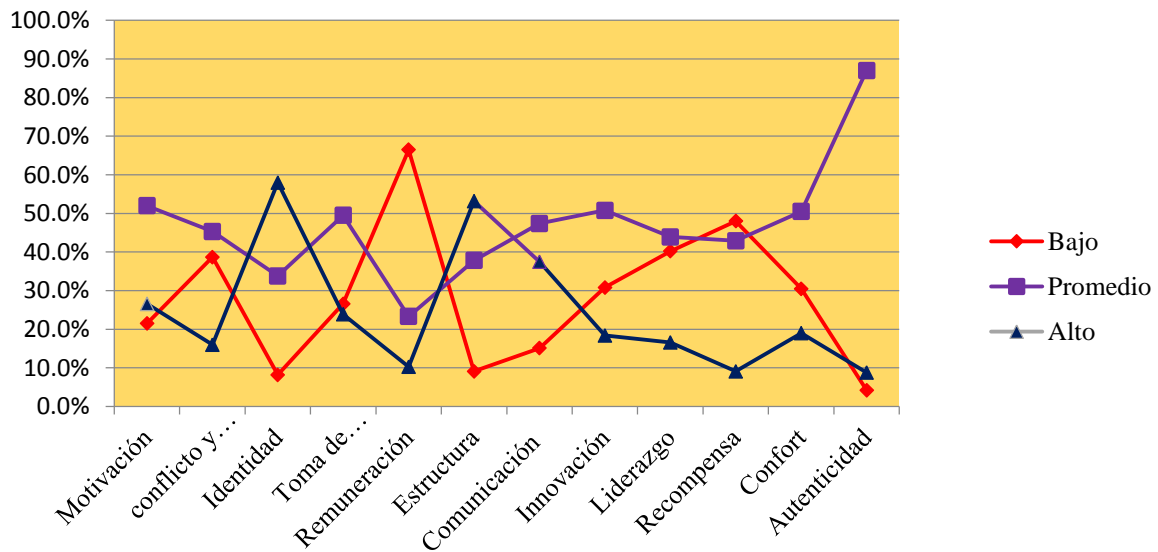


Figura 19: Representación lineal del perfil de las dimensiones de clima organizacional.

4.3.2 Escala de actitud de compromiso en el trabajo (Objetivo específico 03)

A. Escala General

En la Tabla 38 y la figura 20, se detalla y simboliza los niveles de la escala compromiso organizacional, donde el 6.6% del personal de salud percibe que su actitud de compromiso es

baja; que el 25.4% del personal de salud percibe que su actitud de compromiso es moderada; el 15.4% del personal de salud percibe que su actitud de compromiso es bueno y el 52.6% del personal de salud perciben que su actitud de compromiso es excelente. En resumen el 6.6% del personal de salud perciben que su actitud de compromiso es excelente. En resumen el 6.6% del personal de salud perciben que su actitud de compromiso es bajo; el 25.4% del personal percibe su actitud de compromiso como moderado y el 68% del personal de salud percibe su actitud de compromiso como bueno - excelente.

Tabla 38

Distribución por niveles de la escala compromiso organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja actitud de compromiso	22	6.6%
Moderada actitud de compromiso	84	25.4%
Buena actitud de compromiso	51	15.4%
Excelente actitud de compromiso	174	52.6%
Total	331	100%

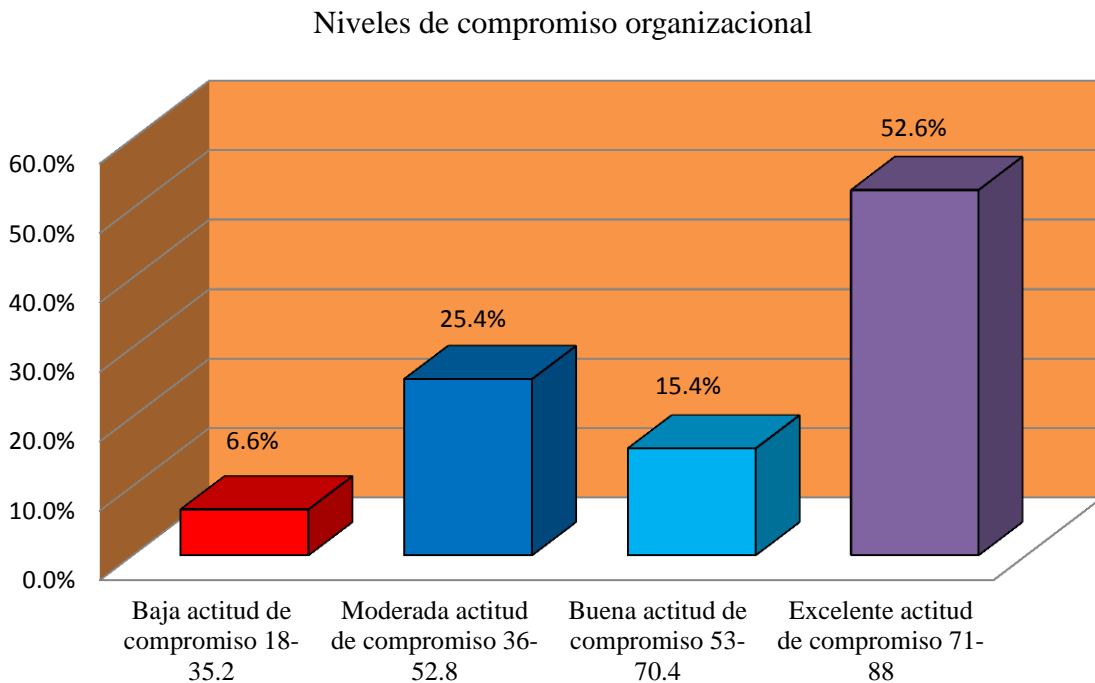


Figura 20: Representación por niveles de la escala de actitud de compromiso en el trabajo.

B. Niveles por dimensiones

a) Niveles de la dimensión participación

En la tabla 39 y la figura 21, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles de la dimensión participación, indicando que el 0.3% posee un nivel deficiente; el 15.7% del personal de salud posee un nivel bajo; el 15.1% del personal de salud posee un nivel moderado: que el 14.5% del personal de salud posee un buen nivel y el 54.4 % del personal de salud lo perciben como un nivel excelente.

Tabla 39

Niveles de la dimensión participación.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente nivel	1	0,3%
Bajo nivel	52	15,7%
Moderado nivel	50	15,1%
Buen nivel	48	14,5%
Excelente nivel	180	54,4%
Total	331	100,0%

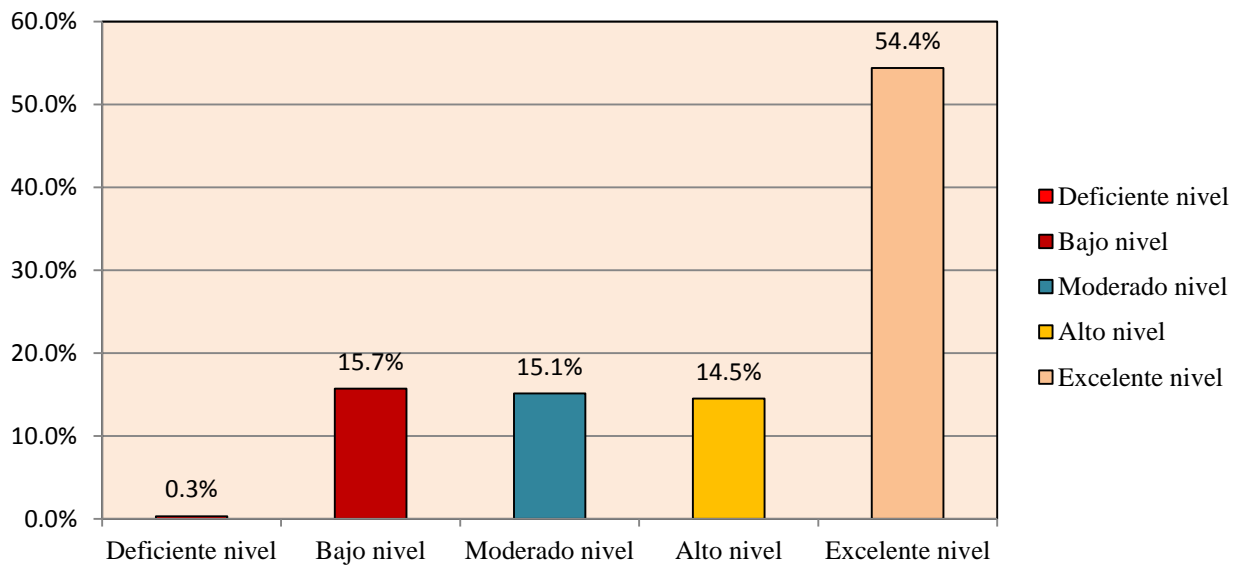


Figura 21: Representación de los niveles de la dimensión participación.

b) Niveles de la dimensión involucramiento grupal

En la tabla 40 y la figura 22, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles de la dimensión involucramiento grupal, indicando que el 4.5% del personal de salud, lo percibe como un nivel bajo; el 23% del personal de salud lo percibe como un nivel moderado; que el 16.6% del personal de salud lo percibe como un buen nivel y el 55.9 % del personal de salud lo percibe como un excelente nivel.

Tabla 40

Niveles de la dimensión involucramiento grupal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel	15	4,5%
Moderado nivel	76	23,0%
Buen nivel	55	16,6%
Excelente nivel	185	55,9%
Total	331	100,0%

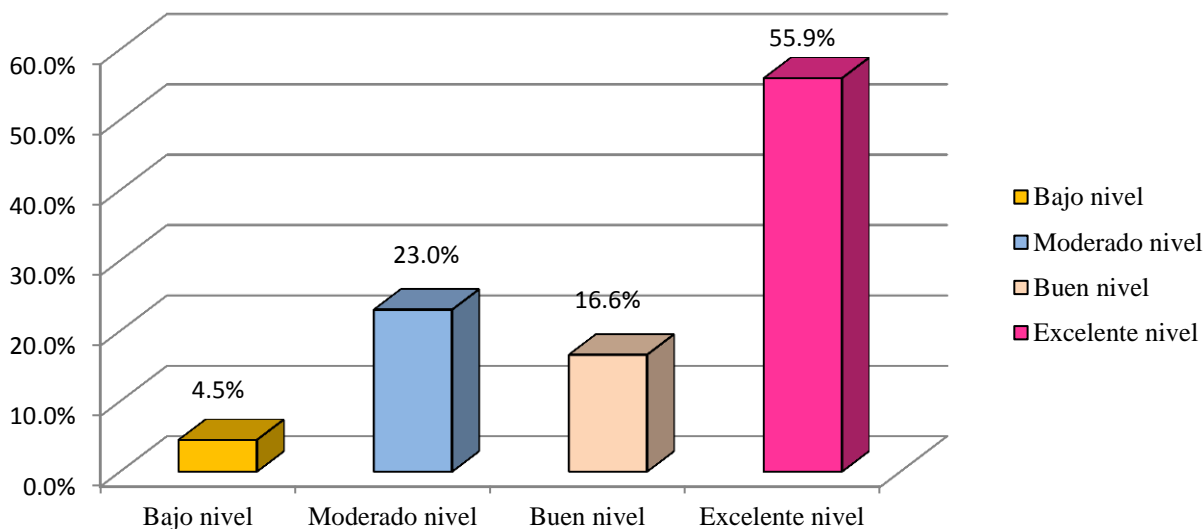


Figura 22: Representación de los niveles de la dimensión involucramiento grupal.

c) Niveles de la dimensión responsabilidad

En la tabla 41 y la figura 23, se detalla y simboliza la distribución de la muestra por niveles de la dimensión responsabilidad, indicando que el 4.5% del personal posee un nivel bajo; el 18.7% del personal posee un nivel moderado; que el 20.5% del personal posee un buen nivel y el 56.2% del personal lo perciben como un excelente nivel.

Tabla 41

Niveles de la dimensión responsabilidad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel	15	4,5%
Moderado nivel	62	18,7%
Buen nivel	68	20,5%
Excelente nivel	186	56,2%
Total	331	100,0%

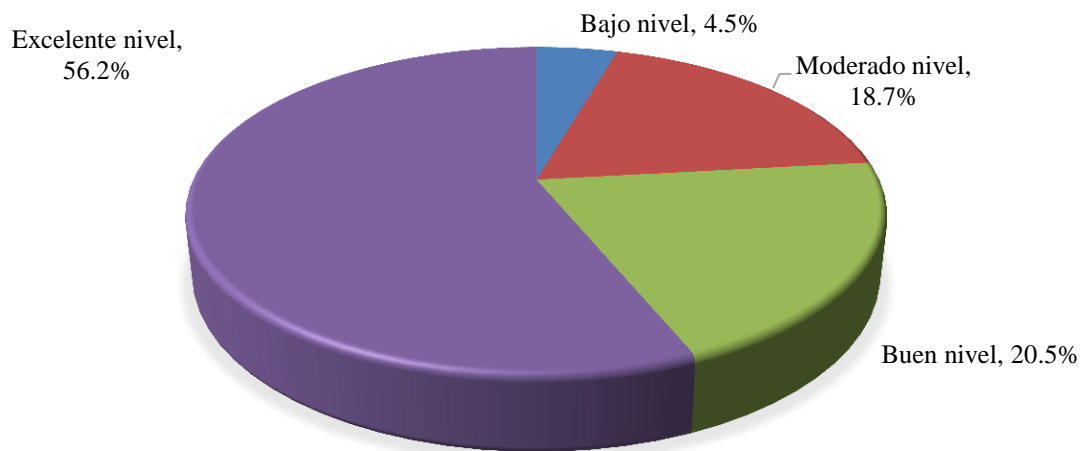


Figura 23: Representación de los niveles de la dimensión responsabilidad

d) Niveles de la dimensión identificación con la organización

En la tabla 42 y la figura 24, se detalla y simboliza la distribución por niveles de la dimensión identificación con la organización, indicando que el 8.2% posee un nivel bajo; el 20.8% posee un

nivel moderado: que el 16.6% de la muestra posee un buen nivel y el 54.4 % del personal posee un nivel excelente.

Tabla 42

Niveles de la dimensión identificación con la organización.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel	27	8,2%
Moderado nivel	69	20,8%
Buen nivel	55	16,6%
Excelente nivel	180	54,4%
Total	331	100,0%

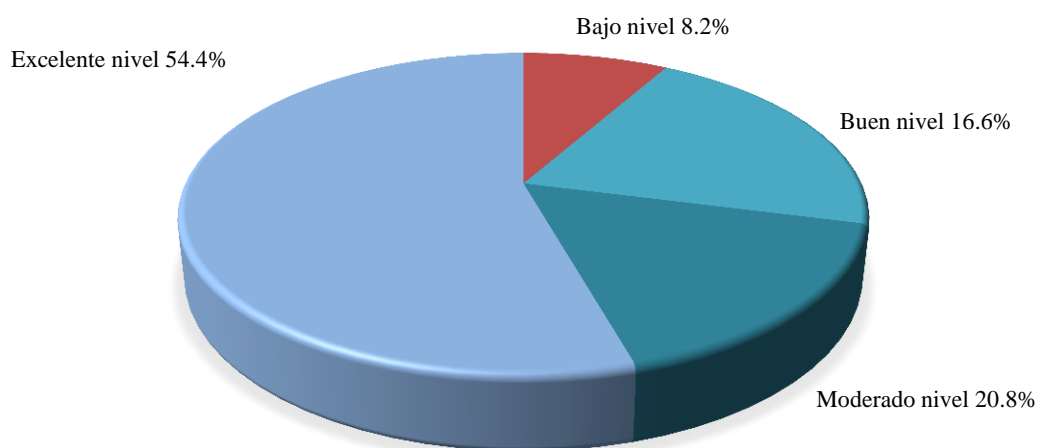


Figura 24: Representación de los niveles de la dimensión identificación con la organización.

A. Establecimiento de perfiles en compromiso organizacional

1. Perfiles de las dimensiones

En la tabla 43 y las siguientes figuras, se describen y representan el perfil en porcentajes de las dimensiones del compromiso organizacional, reportándose un nivel deficiente a moderado

en las 4 dimensiones. Participación con un 31.1%, involucramiento grupal con 27.5%, responsabilidad con un 23.2% e identificación con la organización 29%.

Tabla 43

Perfil de las dimensiones de compromiso organizacional.

Niveles	Participación	Involucramiento grupal	Responsabilidad	Identificación con la organización
Deficiente	0.3%			
Baja	15.7%	4.5%	4.5%	8.2%
Moderada	15,1%	23%	18.7%	20.8%
Buena	14,5%	16.6%	20.5%	16.6%
Excelente	54,4%	55.9%	56.2%	54.4%
Total	100%	100%	100%	100%

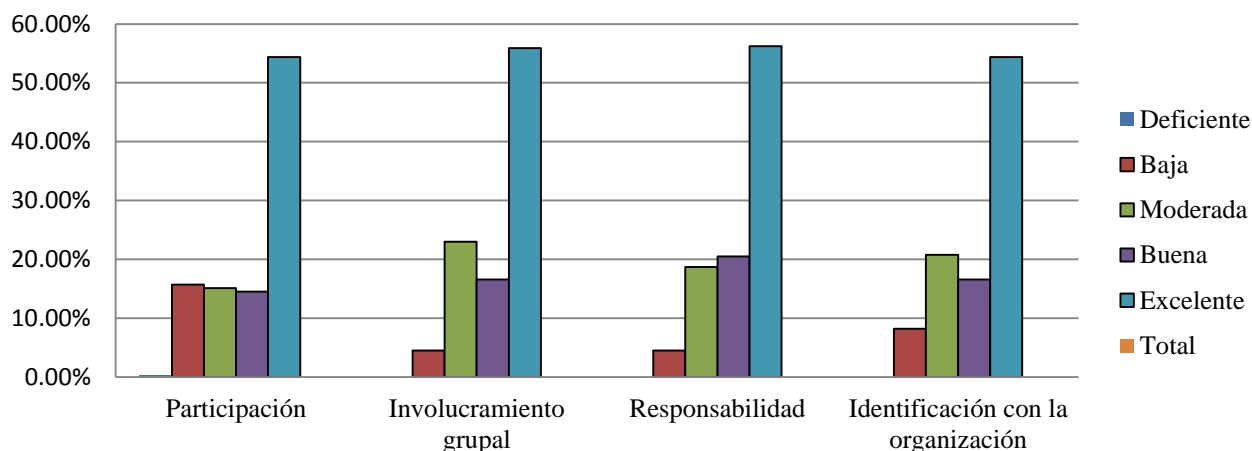


Figura 25: Representación en barras del perfil de las dimensiones de compromiso.

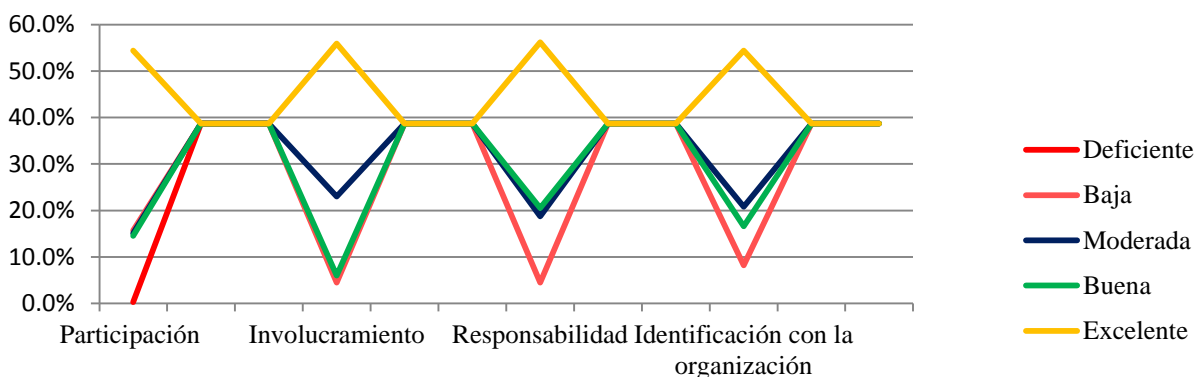


Figura 26: Representación lineal del perfil de las dimensiones de compromiso organizacional.

4.4 Establecimiento de contrastación de hipótesis

4.4.1 Análisis Correlacional

A. Correlación entre clima y compromiso organizacional (Objetivo específico 4)

En la tabla 44 se realizó la correlación entre clima y compromiso organizacional reportándose que existe relación positiva moderada ($\rho = 0.493^{**}$) y muy significativa ($p < 0.01$), por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existe dependencia) y se acepta la H_1 (existe correlación positiva y significativa entre las variables de estudio).

Tabla 44

Correlación entre clima y compromiso organizacional.

<i>Rho</i> de Spearman			Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Puntaje total de la escala compromiso organizacional (22 ítems)
Puntaje total de la escala clima organizacional (34 ítems)	Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral) N		1,000 331	0,493** 0,000 331
Puntaje total de la escala compromiso organizacional (22 ítems)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N		0,493** 0,000 331	1,000 331

Decisión estadística: Se rechaza la H_0 .

B. Correlación entre factores de clima organizacional con la escala general de compromiso organizacional

En la tabla 45, se reporta las correlaciones entre los factores de clima organizacional y el puntaje total de compromiso organizacional estableciéndose que existe una correlación baja positiva muy significativas en todas ellas. Por ende, se rechaza la H_0 (no existe relación) y se acepta H_1 (existe dependencia estadística significativa entre ambas variables).

Tabla 45

Correlación entre los puntajes de los factores de clima organizacional con el puntaje total de compromiso organizacional.

Correlaciones rho de Spearman		Puntaje total de cuestionario de compromiso organizacional (22 ítems)	Puntaje del factor cultura organizacional	Puntaje del factor diseño organizacional	Puntaje en el factor potencial humano
Puntaje total de cuestionario de compromiso organizacional (22 Ítems)	coeficiente de correlación sig. (bilateral)	1,000	0,381**	0,262**	0,227**
			0,000	0,000	0,00
	N	331	331	331	331

** . La correlación es muy significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

C. Correlación entre dimensiones de compromiso con el puntaje total de clima organizacional.

En la tabla 46, se reporta las correlaciones entre las dimensiones de compromiso organizacional con el puntaje total de clima organizacional, estableciéndose que existe una correlación baja positiva muy significativas en todas ellas. Por ende, se rechaza la *Ho* (no existe relación) y se aprueba la *Hi* (existe relación estadística significativa entre ambas).

Tabla 46

Correlación entre dimensiones de compromiso organizacional con el puntaje total de clima organizacional.

Correlación Spearman		Puntaje total de cuestionario clima organizacional (34 ítems)	Puntaje de dimensión participación	Puntaje de la dimensión involucramiento grupal	Puntaje de la dimensión responsabilidad	Puntaje de la dimensión identificación con la organización
Puntaje total de cuestionario clima organizacional (34 ítems)	coeficiente de correlación sig. (bilateral)	1,000	0,272**	0,313**	0,256**	0,280**
			0,000	0,000	0,000	0,000
	N	331	331	331	331	331

D. Correlación entre los factores de clima con las dimensiones de compromiso organizacional

En la tabla 47, se establece la correlación entre los factores y dimensiones de las variables de estudio, reportándose que existe correlación baja positiva muy significativas en la mayoría de ellas, excepto la correlación no significativa entre el factor potencial humano ($\rho = 0,185$; $p < 0.01$) con la dimensión responsabilidad de compromiso organizacional.

Tabla 47

Correlación entre factores de clima y dimensiones de compromiso organizacional.

	Correlación Spearman	Puntaje dimensión participación	Puntaje dimensión involucramiento grupal	Puntaje dimensión responsabilidad	Puntaje de la dimensión identificación con la organización
Puntaje Factor cultura de la organización	Correlación de Spearman	0,356**	0,387**	0,349**	0,363**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	331	331	331	331
Puntaje factor diseño organizacional	Correlación de Spearman	0,249**	0,279**	0,223**	0,255**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	331	331	331	331
Puntaje factor potencial humano	Correlación de Spearman	0,214**	0,255**	0,185**	0,209**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,001	0,000
	N	331	331	331	331

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4.5 Asociación de las variables de estudio en función a las variables de control

4.5.1 Clima organizacional (Objetivo Específico 5)

a) Según grupos etáreos

En la tabla 48, se describen y establecen la asociación de los niveles de clima organizacional según grupos etáreos (edad), encontrándose que existe asociación significativa entre ellas ($X^2 = 29,690$, $gl = 16$, $p < 0.05$), por ende, se rechaza la H_0 (no existen asociación) y se admite la H_1

(existe asociación estadística significativa), es decir los niveles de clima organizacional y grupos etáreos son dependientes entre sí.

Tabla 48

Asociación por niveles de clima organizacional según grupos etáreos.

Niveles de clima organizacional	Distribución por grupos etáreos					Total
	20-29 años	30-39 años	40-49 años	50-60 años	61- a más	
Muy desfavorable	0	9	5	0	0	14
Desfavorable	3	13	13	7	1	37
Media	25	41	38	39	15	158
Favorable	20	20	29	22	4	95
Muy favorable	3	12	8	3	1	27
Total	51	95	93	71	21	331
		Valor		gl		Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson		29,690		16		0,020
Razón de verosimilitud		34,311		16		0,005
Asociación lineal por lineal		0,124		1		0,725
N de casos válidos		331				

Niveles de clima organizacional según grupos etáreos

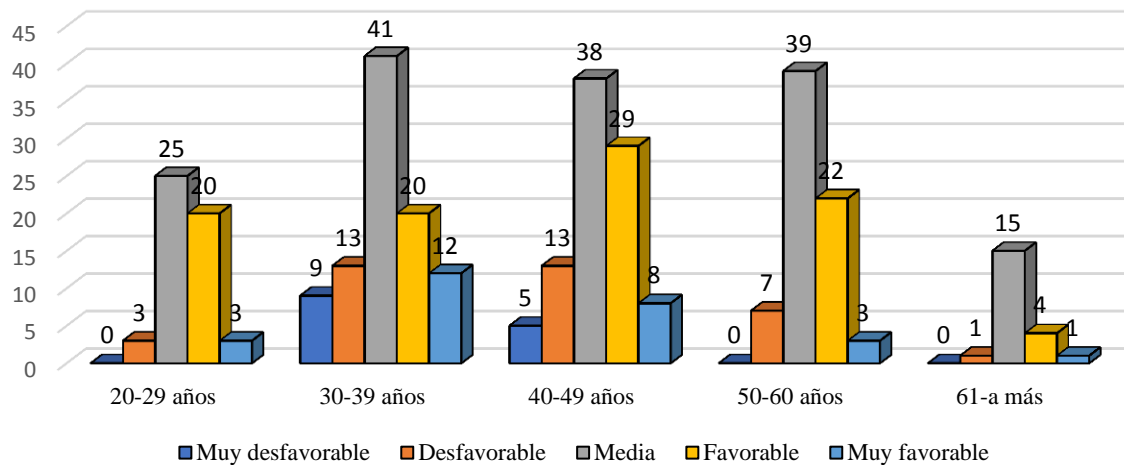


Figura 27: Representación de los niveles de clima organizacional según grupos etáreos.

b) Según sexo:

En la tabla 49, se describen y establecen la asociación de los niveles de clima organizacional según sexo, encontrándose que existe asociación entre ellas ($X^2 = 13,896$, $gl = 4$, $p < 0.01$), por ende, se rechaza la H_0 (no existen asociación) y se admite la H_1 (existe asociación estadística significativa), es decir los niveles de clima organizacional y el sexo son dependientes entre sí.

Tabla 49

Asociación por niveles de clima organizacional según sexo.

Nivel de clima organizacional	Distribución por sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Muy desfavorable	0	14	14
Desfavorable	11	26	37
Media	50	108	158
Favorable	33	62	95
Muy favorable	2	25	27
Total	96	235	331
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	13,896	4	0,008
Razón de verosimilitud	19,410	4	0,001
Asociación lineal por lineal	0,047	1	0,828
N de casos válidos	331		

Niveles de clima organizacional según sexo

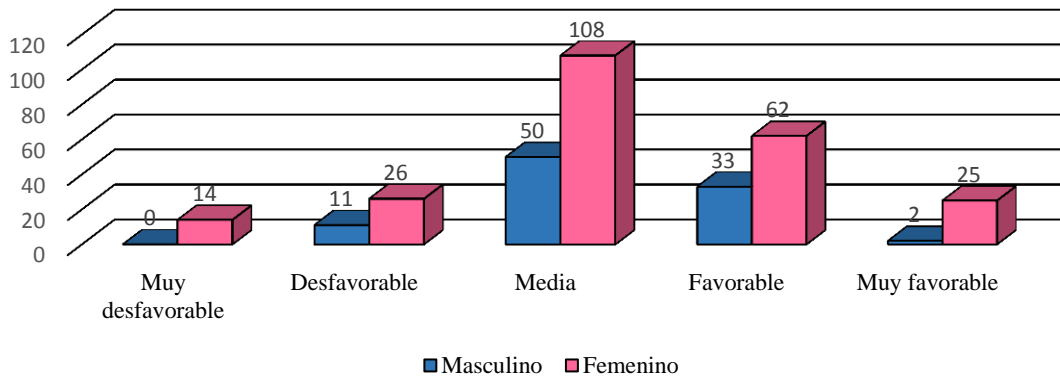


Figura 28: Representación de los niveles de clima organizacional según sexo.

c) Según condición laboral

En la tabla 50, se describen y establecen la asociación de los niveles de clima organizacional según la condición laboral, encontrándose que no existe asociación entre ellas ($\chi^2 = 4,183, gl = 4, p > 0.05$), por lo tanto se acepta la *H₀* (no existe asociación), es decir los niveles de clima organizacional y condición laboral son independientes entre sí.

Tabla 50

Asociación por niveles de clima organizacional según condición laboral.

Nivel de clima organizacional	Distribución por condición laboral		Total
	Nombrado	Contratado	
Muy desfavorable	9	5	14
Desfavorable	22	15	37
Media	91	67	158
Favorable	48	47	95
Muy favorable	11	16	27
Total	181	150	331
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,183	4	0,382
Razón de verosimilitud	4,185	4	0,382
Asociación lineal por lineal	3,718	1	0,054
N de casos válidos	331		

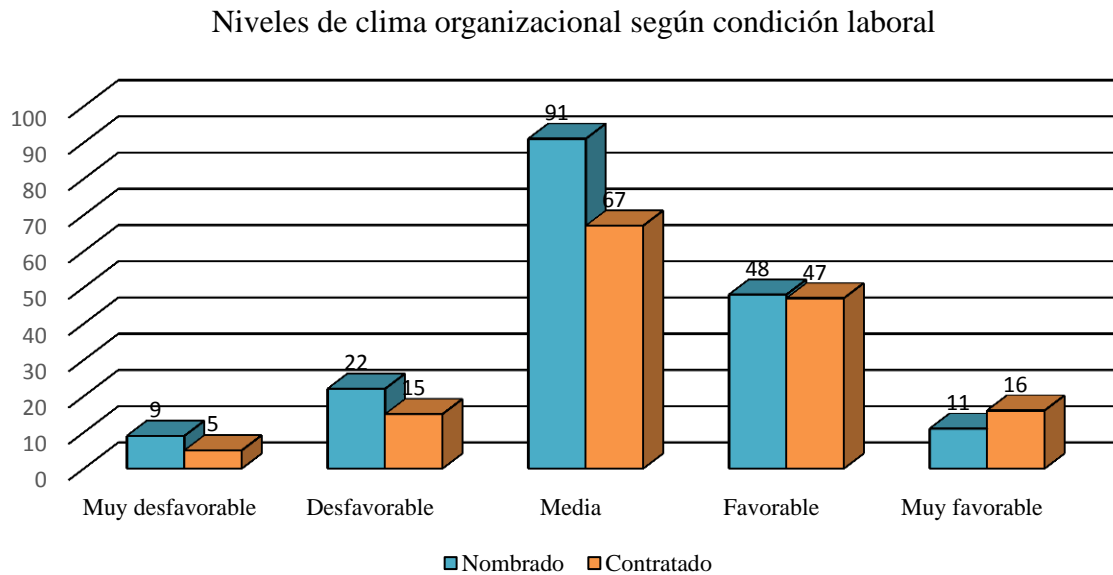


Figura 29: Representación por nivel de clima organizacional según condición laboral.

d) Según nivel laboral

En la tabla 51, se describen y establecen la asociación de los niveles de clima organizacional según el nivel laboral, encontrándose que existe asociación entre ellas ($X^2 = 25,426$, $gl = 8$, $p < 0.001$), por ende se rechaza la H_0 (no existen asociación), y se admite la H_1 (existe asociación estadística muy significativa), es decir los niveles de clima organizacional y nivel laboral son dependientes entre sí.

Tabla 51

Asociación por niveles de clima organizacional según nivel laboral.

Nivel de clima organizacional	Distribución por nivel laboral			Total
	Profesional	Técnico	Operario	
Muy desfavorable	14	0	0	14
Desfavorable	18	17	2	37
Media	63	84	11	158
Favorable	34	49	12	95
Muy favorable	10	13	4	27
Total	139	163	29	331
	Valor		gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25,426		8	0,000
Razón de verosimilitud	30,134		8	0,000
Asociación lineal por lineal	13,139		1	0,000
N de casos válidos	331			

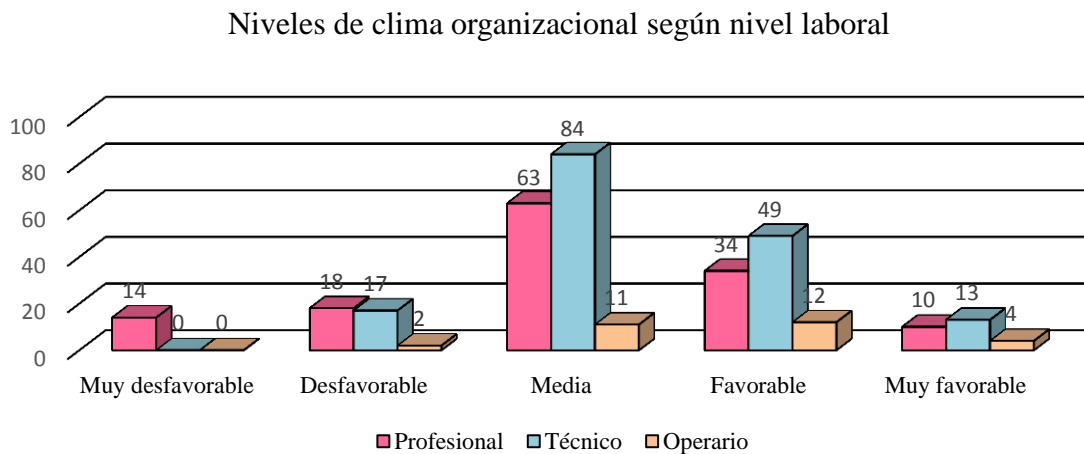


Figura 30: Representación por nivel de clima organizacional según nivel laboral.

e) Según grupo ocupacional

En la tabla 52, se describen y establecen la asociación de los niveles de clima organizacional según el grupo ocupacional, encontrándose que no existe asociación entre ellas ($X^2 = 6,225$, $gl = 4$, $p > 0.05$), por lo tanto se acepta la H_0 (no existe asociación), es decir los niveles de clima organizacional y grupo ocupacional son independientes entre sí.

Tabla 52

Asociación por niveles de clima organizacional según grupo ocupacional.

Nivel de clima organizacional	Distribución por grupo ocupacional		Total
	Administrativo	Asistencial	
Muy desfavorable	10	4	14
Desfavorable	15	22	37
Media	78	80	158
Favorable	44	51	95
Muy favorable	17	10	27
Total	164	167	331
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,225	4	0,183
Razón de verosimilitud	6,339	4	0,175
Asociación lineal por lineal	0,028	1	0,868
Razón de verosimilitud	6,339	4	0,175
N de casos válidos	331		

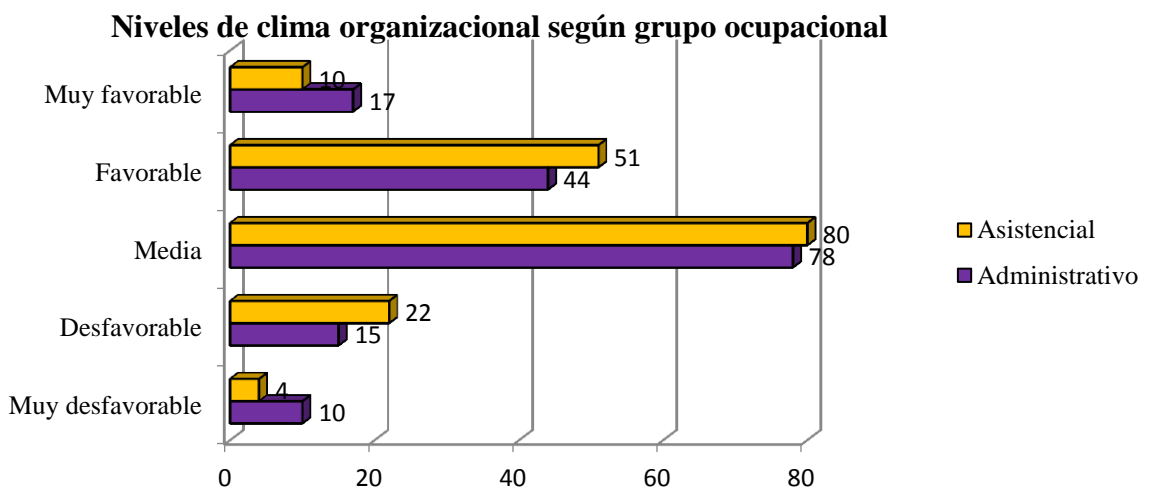


Figura 31: Representación por nivel de clima organizacional según grupo ocupacional.

f) Según tiempo de servicio

En la tabla 53, se describen y establecen la asociación de los niveles de clima organizacional según el tiempo de servicio, encontrándose que existe asociación entre ellas ($\chi^2 = 52,364$, $gl = 24$, $p < 0.01$), por ende se rechaza la H_0 (no existen asociación) y se admite la H_1 (existe asociación estadística significativa), es decir, los niveles de clima organizacional y tiempo de servicio son dependientes entre sí.

Tabla 53

Asociación por niveles de clima organizacional según tiempo de servicio.

Nivel de clima organizacional	Distribución por tiempo de servicio							Total
	1-5 años	6-10 años	11-15 años	16-20 años	21-25 años	26-30 años	31-a más	
Muy desfavorable	0	14	0	0	0	0	0	14
Desfavorable	5	20	4	1	2	2	3	37
Media	33	52	8	20	5	18	22	158
Favorable	27	24	11	8	8	7	10	95
Muy favorable	8	11	1	2	0	3	2	27
Total	73	121	24	31	15	30	37	331
	Valor			gl				Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	52,364			24				0,000
Razón de verosimilitud	57,217			24				0,000
Asociación lineal por lineal	0,282			1				0,596
N de casos válidos	331							

Nivel de clima organizacional según tiempo de servicio

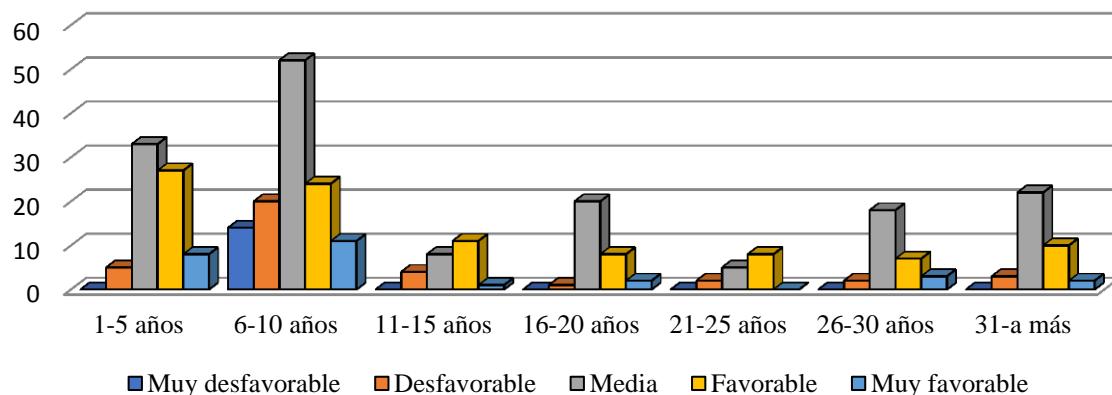


Figura 32: Representación por nivel de clima organizacional según tiempo de servicio.

4.5.2 Compromiso organizacional (Objetivo específico 6)

a) Según grupos etáreos

En la tabla 54 se describen y establecen la asociación de los niveles de compromiso organizacional según grupos etáreos (edad), encontrándose que existe asociación entre ellas ($X^2 = 48,938$, $gl = 12$, $p < 0.001$), por ende se rechaza la H_0 (no existen asociación) y se admite la H_1 (existe asociación estadística muy significativa), es decir los niveles de compromiso organizacional y grupos etáreos son dependientes entre sí.

Tabla 54

Asociación por niveles de compromiso organizacional según grupos etáreos.

Nivel de compromiso organizacional	Distribución por grupos etáreos					Total
	20-29 años	30-39 años	40-49 años	50-60 años	61-a más	
Baja actitud	7	10	5	0	0	22
Moderada actitud	18	36	22	6	2	84
Buena actitud	9	6	17	16	3	51
Excelente actitud	17	43	49	49	16	174
Total	51	95	93	71	21	331
		Valor		gl		Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson		48,938		12		0,000
Razón de verosimilitud		57,447		12		0,000
Asociación lineal por lineal		35,470		1		0,000
N de casos válidos		331				

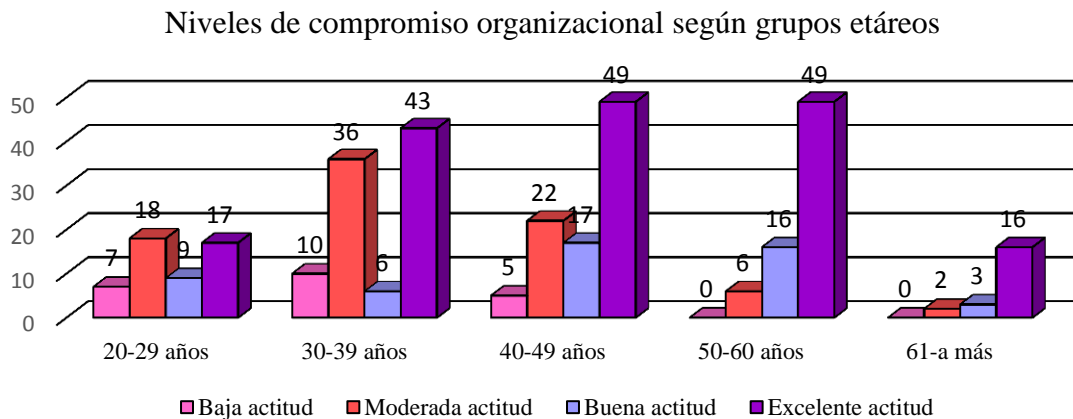


Figura 33: Representación de los niveles de compromiso organizacional según grupos etáreos.

b) Según sexo

En la tabla 55, se describen y establecen la asociación de los niveles de compromiso organizacional según el sexo, encontrándose que no existe asociación entre ellas ($X^2 = 2,182$, $gl = 3$, $p > 0.05$), por lo tanto acepta la H_0 (no existe asociación), es decir los niveles de compromiso organizacional y sexo son independientes entre sí.

Tabla 55

Asociación por niveles de compromiso organizacional según sexo.

Nivel de compromiso organizacional	Distribución por sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Baja actitud	8	14	22
Moderada actitud	28	56	84
Buena actitud	15	36	51
Excelente actitud	45	129	174
Total	96	235	331
Chi-cuadrado de Pearson	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Razón de verosimilitud	2,182	3	0,536
Asociación lineal por lineal	2,155	3	0,541
N de casos válidos	2,171	1	0,141
	331		

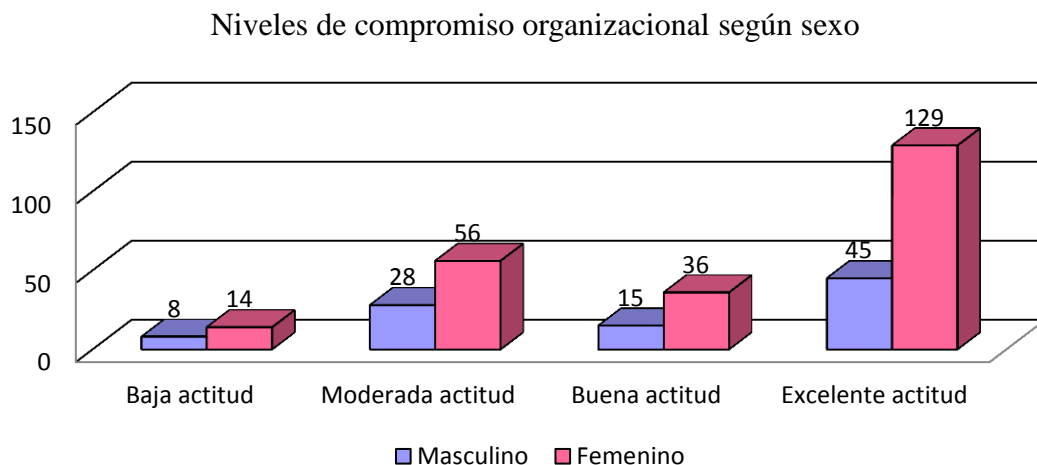


Figura 34: Representación de los niveles de compromiso organizacional según sexo.

c) Según condición laboral

En la tabla 56, se describen y establecen la asociación de los niveles de compromiso organizacional según la condición laboral, encontrándose que existe asociación entre ellas ($X^2 = 17,378$, $gl = 3$, $p < 0.01$), por ende, se rechaza la H_0 (no existe asociación) y se admite la H_1 (existe asociación estadística significativa), es decir, los niveles de compromiso organizacional y condición laboral son dependientes entre sí.

Tabla 56

Asociación por niveles de compromiso organizacional según condición laboral.

Nivel de compromiso organizacional	Distribución por condición laboral		Total
	Nombrado	Contratado	
Baja actitud	9	13	22
Moderada actitud	33	51	84
Buena actitud	37	14	51
Excelente actitud	102	72	174
Total	181	150	331
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,378	3	0,001
Razón de verosimilitud	17,666	3	0,001
Asociación lineal por lineal	7,914	1	0,005
N de casos válidos	331		

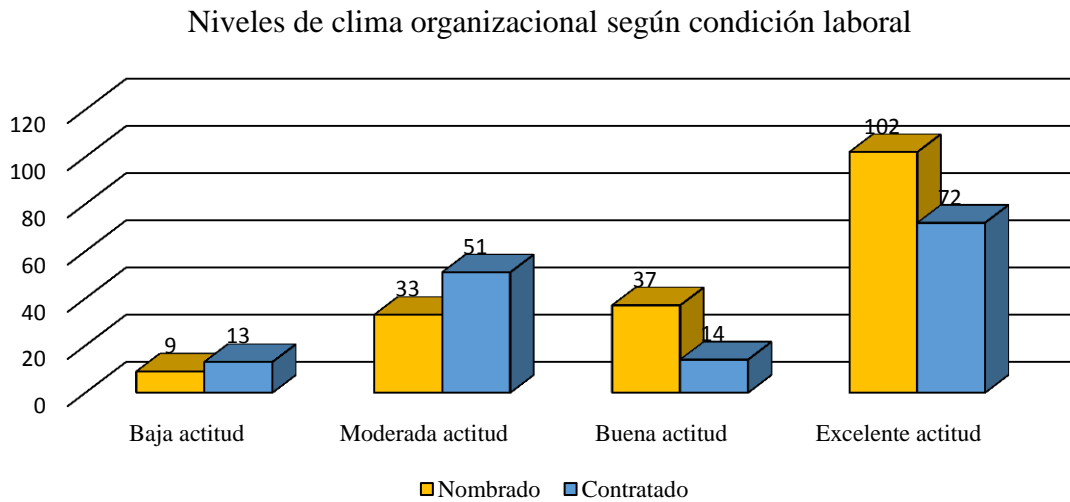


Figura 35: Representación por nivel de compromiso organizacional según condición laboral.

d) Según nivel laboral

En la tabla 57 se describen y establecen la asociación de los niveles de compromiso organizacional según el nivel laboral, encontrándose que existe asociación entre ellas ($X^2 = 21,100$, $gl = 6$, $p < 0.01$), por ende se rechaza la H_0 (no existen asociación) y se admite la H_1 (existe asociación estadística muy significativa), es decir los niveles de compromiso organizacional y nivel laboral son dependientes entre sí.

Tabla 57

Asociación por niveles de compromiso organizacional según nivel laboral.

Nivel de compromiso organizacional	Distribución por nivel laboral			Total
	Profesional	Técnico	Operario	
Baja actitud	16	6	0	22
Moderada actitud	40	33	11	84
Buena actitud	13	35	3	51
Excelente actitud	70	89	15	174
Total	139	163	29	331
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	
Chi-cuadrado de Pearson	21,100	6	0,000	
Razón de verosimilitud	22,593	6	0,001	
Asociación lineal por lineal	3,350	1	0,067	
N de casos válidos	331			

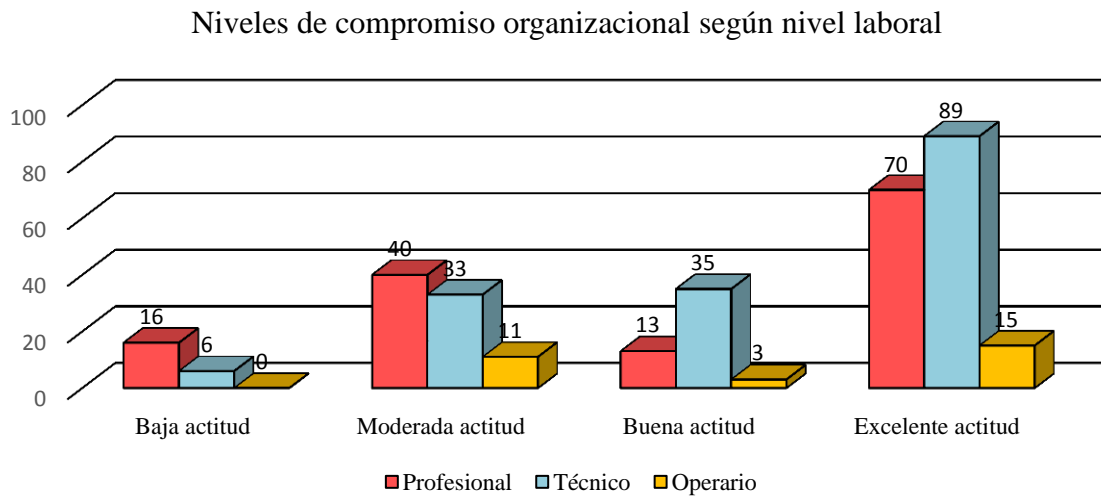


Figura 36: Representación por nivel de compromiso organizacional según nivel laboral.

e) Según grupo ocupacional

En la tabla 58, se describen y establecen la asociación de los niveles de compromiso organizacional según el grupo ocupacional, encontrándose que existe asociación entre ellas ($X^2 = 24,085$, $gl = 3$, $p < 0.001$), por ende se rechaza la H_0 (no existe asociación) y se admite la H_1 (existe asociación estadística y muy significativa), es decir, los niveles de compromiso organizacional y grupo ocupacional son dependientes entre sí.

Tabla 58

Asociación por niveles de compromiso organizacional según grupo ocupacional.

Nivel de compromiso organizacional	Distribución por grupo organizacional		Total
	Administrativo	Asistencial	
Baja actitud	17	5	22
Moderada actitud	56	28	84
Buena actitud	21	30	51
Excelente actitud	70	104	174
Total	164	167	331
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	24,085	3	0,000
Razón de verosimilitud	24,687	3	0,000
Asociación lineal por lineal	21,504	1	0,000
N de casos válidos	331		

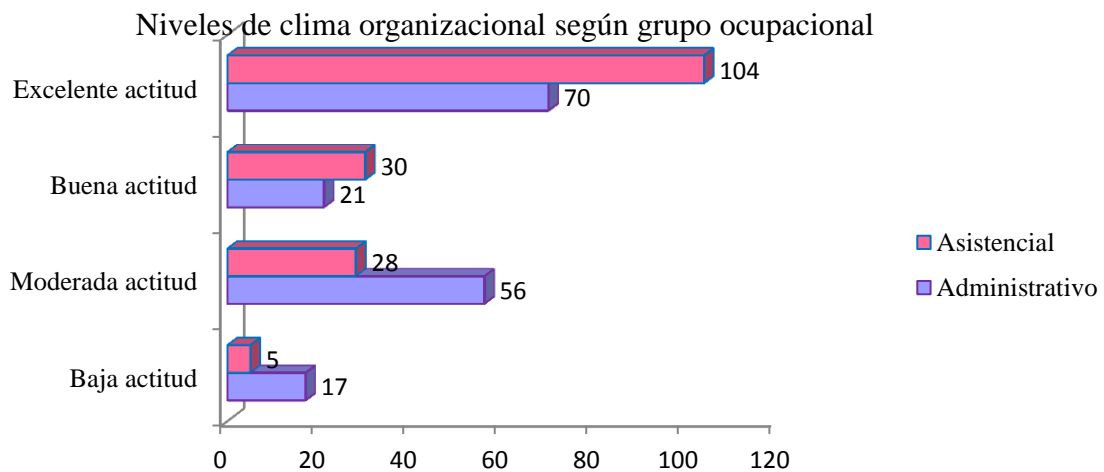


Figura 37: Representación por nivel de compromiso organizacional según grupo ocupacional

f) Según tiempo de servicio

En la tabla 59, se describen y establecen la asociación de los niveles de compromiso organizacional según el tiempo de servicio, encontrándose que existe asociación entre ellas ($X^2 = 53,649$, $gl = 18$, $p < 0.001$), por ende se rechaza la H_0 (no existen asociación) y se admite la H_1 (existe asociación estadística muy significativa), es decir, los niveles de compromiso organizacional y tiempo de servicio son dependientes entre sí.

Tabla 59

Asociación por niveles de compromiso organizacional según tiempo de servicio.

Nivel de compromiso organizacional	Distribución por tiempo de servicio							Total
	1-5 años	6-10 años	11-15 años	16-20 años	21-25 años	26-30 años	31-a más	
Baja actitud	6	14	2	0	0	0	0	22
Moderada actitud	18	49	4	4	3	3	3	84
Buena actitud	13	8	4	8	2	9	7	51
Excelente actitud	36	50	14	19	10	18	27	174
Total	73	121	24	31	15	30	37	331
Chi-cuadrado de Pearson	Valor		gl		Sig. asintótica (2 caras)			
Razón de verosimilitud	53,649		18		0,000			
Asociación lineal por lineal	61,798		18		0,000			
	23,242		1		0,000			
N de casos válidos	331							

Nivel de compromiso organizacional según tiempo de servicio

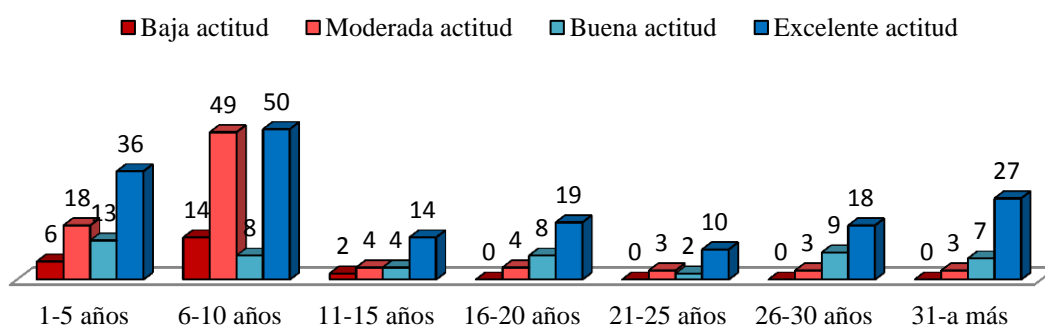


Figura 38: Representación por nivel de compromiso organizacional según tiempo de servicio.

4.6 Comparación de promedios de las variables de estudio en función de las variables de control

4.6.1 Clima organizacional (Objetivo específico 7)

a) En función a grupos etáreos (edad)

En la tabla 60 se reporta la contrastación de hipótesis, donde se establecen las diferencias de promedios según grupos etáreos en la variable clima organizacional, tanto para la escala general como para cada uno de sus factores a través de la prueba no paramétrica Wilcoxon de los rangos con signo, donde se encontró que existen diferencias en los promedios y son muy significativas en todas ellas. Por ende, se rechaza la H_0 (no existen diferencias) y se admite la H_1 (existen diferencias muy significativas).

Tabla 60

Establecimiento de diferencias de promedios de clima organizacional según grupos etáreos.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
distribución por grupos etáreos - puntaje total de cuestionario de clima organizacional (34 ítems)	rangos negativos	331 ^a	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^b	0,00	0,00
	Empates	0 ^c		
	Total	331		
distribución por grupos etáreos - puntaje del factor cultura organizacional	rangos negativos	327 ^d	165,00	53954,50
	rangos positivos	1 ^e	1,50	1,50
	Empates	3 ^f		
	Total	331		
distribución por grupos etáreos - puntaje del factor diseño organizacional	rangos negativos	330 ^g	165,50	54615,00
	rangos positivos	0 ^h	0,00	0,00
	Empates	1 ⁱ		
	Total	331		
distribución por grupos etáreos - puntaje en el factor potencial humano	rangos negativos	331 ^j	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^k	0,00	0,00
	Empates	0 ^l		
	Total	331		
		Distribución		
	Distribución por grupos	por grupos	Distribución por	Distribución por
	etáreos - puntaje total de	etáreos -	grupos etáreos -	grupos etáreos -
	cuestionario de clima	puntaje del	puntaje del factor	puntaje en el
	organizacional (34 ítems)	factor cultura	diseño	factor potencial
		organizacion	organizacional	humano
		al		
Z	-15,769 ^b	-15,707 ^b	-15,752 ^b	-15,772 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivo

b) En Función al sexo

En la tabla 61 se reporta la contrastación de hipótesis, donde se establecen las diferencias de promedios según sexo en la variable clima organizacional, tanto para la escala general como para cada uno de sus factores a través de la prueba no paramétrica U de Mann Whitney, donde se encontró que no existen diferencias en todas ellas. Por lo tanto, se acepta la *H₀* (no existen diferencias).

Establecimiento de diferencias de promedios de clima organizacional según sexo.

	Rangos			
	Distribución por sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje total de cuestionario de clima organizacional (34 ítems)	Masculino	96	165,26	15864,50
	Femenino	235	166,30	39081,50
	Total	331		
Puntaje del factor cultura organizacional	Masculino	96	165,42	15880,00
	Femenino	235	166,24	39066,00
	Total	331		
Puntaje del factor diseño organizacional	Masculino	96	156,97	15069,50
	Femenino	235	169,69	39876,50
	Total	331		
Puntaje en el factor potencial humano	Masculino	96	170,28	16346,50
	Femenino	235	164,25	38599,50
	Total	331		
Estadísticos de prueba ^a				
	Puntaje total de cuestionario de clima organizacional (34 ítems)	Puntaje del factor cultura organizacional	Puntaje del factor diseño organizacional	Puntaje en el factor potencial humano
U de Mann-Whitney	11208,500	11224,000	10413,500	10869,500
W de Wilcoxon	15864,500	15880,000	15069,500	38599,500
Z	-0,091	-0,071	-1,099	-0,520
Sig. asintótica (bilateral)	0,928	0,943	0,272	0,603

a. Variable de agrupación: distribución por sexo

c) En función a la condición laboral

En la tabla 62, se reporta la contrastación de hipótesis, a través de la prueba no paramétrica U de Mann Whitney, donde se encontró que existen diferencias ($p < 0.005$) en el puntaje general de clima organizacional y el factor potencial humano. Sin embargo referente factor cultura organizacional y diseño organizacional, el nivel de significancia es ($p > 0.005$), por lo que no existen diferencias.

Tabla 62

Establecimiento de diferencias de promedios de clima organizacional según condición laboral.

	Rangos			
	Distribución por condición laboral	N	rango promedio	suma de rangos
Puntaje total de cuestionario de clima organizacional (34 ítems)	Nombrado	181	155,41	28130,00
	Contratado	150	178,77	26816,00
	Total	331		
Puntaje del factor cultura organizacional	Nombrado	181	163,12	29524,00
	Contratado	150	169,48	25422,00
	Total	331		
Puntaje del factor diseño organizacional	Nombrado	181	156,88	28396,00
	Contratado	150	177,00	26550,00
	Total	331		
Puntaje en el factor potencial humano	Nombrado	181	151,27	27379,00
	Contratado	150	183,78	27567,00
	Total	331		
	Estadísticos de prueba ^a			
	Puntaje total de cuestionario de clima organizacional (34 ítems)	Puntaje del factor cultura organizacional	Puntaje del factor diseño organizacional	Puntaje en el factor potencial humano
U de Mann-Whitney	11659,000	13053,000	11925,000	10908,000
W de Wilcoxon	28130,000	29524,000	28396,000	27379,000
Z	-2,211	-0,604	-1,908	-3,081
Sig. asintótica (bilateral)	0,027	0,546	0,056	0,002

a. variable de agrupación: distribución por condición laboral

d) En función al nivel laboral

En la tabla 63, se reporta la contrastación de hipótesis, donde se establecen las diferencias de promedios según el nivel laboral en la variable clima organizacional, tanto para la escala general como para cada uno de sus factores a través de la prueba no paramétrica de Wilcoxon de los rangos con signo. Se encontró que existen diferencias muy significativas en todas ellas. Por lo tanto, se rechaza la H_0 (no existen diferencias), aceptándose la H_1 (existen diferencias muy significativas).

Tabla 63

Establecimiento de diferencias de promedios de clima organizacional según nivel laboral.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Distribución por nivel laboral - puntaje total de cuestionario de clima organizacional (34 ítems)	rangos negativos	331 ^a	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^b	0,00	0,00
	Empates	0 ^c		
	Total	331		
Distribución por nivel laboral - puntaje del factor cultura organizacional	rangos negativos	331 ^d	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^e	0,00	0,00
	Empates	0 ^f		
	Total	331		
Distribución por nivel laboral - puntaje del factor diseño organizacional	rangos negativos	331 ^g	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^h	0,00	0,00
	Empates	0 ⁱ		
	Total	331		
Distribución por nivel laboral - puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad	rangos negativos	331 ^j	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^k	0,00	0,00
	Empates	0 ^l		
	Total	331		
Estadísticos de prueba ^a				
	Distribución por nivel laboral - puntaje total de cuestionario de clima organizacional (34 ítems)	Distribución por nivel laboral - puntaje del factor cultura organizacional	Distribución por nivel laboral - puntaje del factor diseño organizacional	Distribución por nivel laboral - puntaje en el factor potencial humano
Z	-15,769 ^b	-15,779 ^b	-15,777 ^b	-15,772 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivos.

e) En función al grupo ocupacional

En la tabla 64, se reporta la contrastación de hipótesis, donde se establecen las diferencias de promedios según grupo ocupacional en la variable clima organizacional, tanto para la escala general como para cada uno de sus factores a través de la prueba no paramétrica U de Mann Whitney, hallándose que no existen diferencias significativas en todas ellas. Por consiguiente, se admite la H_0 (no existen diferencias).

Tabla 64

Establecimiento de diferencias de promedios de clima organizacional según grupo ocupacional.

	Rangos			
	Distribución por grupo ocupacional	N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntaje total de cuestionario de clima organizacional (34 ítems)	Administrativo	164	165,83	27195,50
	Asistencial	167	166,17	27750,50
	Total	331		
Puntaje del factor cultura organizacional	Administrativo	164	162,91	26717,00
	Asistencial	167	169,04	28229,00
	Total	331		
Puntaje del factor diseño organizacional	Administrativo	164	163,47	26808,50
	Asistencial	167	168,49	28137,50
	Total	331		
Puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad	Administrativo	164	169,76	27841,00
	Asistencial	167	162,31	27105,00
	Total	331		
	Estadísticos de prueba ^a			
	Puntaje total de cuestionario de clima organizacional (34 ítems)	Puntaje del factor cultura organizacional	Puntaje del factor diseño organizacional	Puntaje en el factor potencial humano
U de Mann-Whitney	13665,500	13187,000	13278,500	13077,000
W de Wilcoxon	27195,500	26717,000	26808,500	27105,000
Z	-0,033	-0,584	-0,478	-0,710
Sig. asintótica (bilateral)	0,974	0,559	0,632	0,478

a. Variable de agrupación: distribución por grupo ocupacional

f) En función al tiempo de servicio

En la tabla 65, se reporta la contrastación de hipótesis, donde se establecen las diferencias de promedios según tiempo de servicio en la variable clima organizacional, tanto para la escala general como para cada uno de sus factores a través de la prueba no paramétrica de Wilcoxon de los rangos con signo, donde se halló que existen diferencias significativas en todas ellas. Por consiguiente, se rechaza la H_0 (no existen diferencias) y se valida la H_1 (existen diferencias muy significativas).

Tabla 65

Establecimiento de diferencias de promedios de clima organizacional según tiempo de servicios.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Distribución por tiempo de servicio - puntaje total de cuestionario de clima organizacional (34 ítems)	rangos negativos	331 ^a	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^b	0,00	0,00
	Empates	0 ^c		
	Total	331		
Distribución por tiempo de servicio - puntaje del factor cultura organizacional	rangos negativos	329 ^d	165,97	54603,00
	rangos positivos	1 ^e	12,00	12,00
	Empates	1 ^f		
	Total	331		
Distribución por tiempo de servicio - puntaje del factor diseño organizacional	rangos negativos	329 ^g	166,96	54929,00
	rangos positivos	2 ^h	8,50	17,00
	Empates	0 ⁱ		
	Total	331		
Distribución por tiempo de servicio - puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad	rangos negativos	331 ^j	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^k	0,00	0,00
	Empates	0 ^l		
	Total	331		
Estadísticos de prueba ^a				
	Distribución por tiempo de servicio - puntaje total de cuestionario de clima organizacional	Distribución por tiempo de servicio - puntaje del factor cultura organizacional	Distribución por tiempo de servicio - puntaje del factor diseño organizacional	Distribución por tiempo de servicio - puntaje en el factor potencial humano aumentado con autenticidad
Z	-15,769 ^b	-15,747 ^b	-15,765 ^b	-15,772 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000

4.6.2 Compromiso organizacional (Objetivo específico 8).

a) En función a grupos etáreos

En la tabla 66, se reporta la contrastación de hipótesis, donde se establecen las diferencias de promedios según grupos etáreos en la variable compromiso organizacional, tanto para la escala general como para cada una de sus dimensiones a través de la prueba no paramétrica de Wilcoxon de los rangos con signo, donde se halló que existen diferencias muy significativas en todas ellas. Por consiguiente, se rechaza la H_0 (no existen diferencias) y se valida la H_1 (existen diferencias muy significativas).

Tabla 66

Establecimiento de diferencias de promedios de compromiso organizacional según grupos etáreos.

		Rangos			
		N	Rango promedio	Suma de rangos	
distribución por grupos etáreos - puntaje total de compromiso organizacional	rangos negativos	331 ^a	166,00	54946,00	
	rangos positivos	0 ^b	0,00	0,00	
	Empates	0 ^c			
	Total	331			
distribución por grupos etáreos - puntaje de dimensión participación	rangos negativos	331 ^d	166,00	54946,00	
	rangos positivos	0 ^e	0,00	0,00	
	Empates	0 ^f			
	Total	331			
distribución por grupos etáreos - puntaje de la dimensión involucramiento grupal	rangos negativos	331 ^g	166,00	54946,00	
	rangos positivos	0 ^h	0,00	0,00	
	Empates	0 ⁱ			
	Total	331			
Distribución por grupos etáreos - puntaje de la dimensión responsabilidad	rangos negativos	331 ^j	166,00	54946,00	
	rangos positivos	0 ^k	0,00	0,00	
	Empates	0 ^l			
	Total	331			
distribución por grupos etáreos - puntaje de la dimensión identificación con la organización	rangos negativos	331 ^m	166,00	54946,00	
	rangos positivos	0 ⁿ	0,00	0,00	
	Empates	0 ^o			
	Total	331			
Estadísticos de prueba ^a					
distribución por grupos etáreos					
	puntaje total de compromiso organizacional	puntaje de dimensión participación	puntaje de la dimensión involucramiento grupal	puntaje de la dimensión responsabilidad	puntaje de la dimensión identificación
Z	-15,771	-15,784	-15,781	-15,785	-15,788
sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

b) En función al sexo

En la tabla 67, se reporta la contrastación de hipótesis, donde se establecen las diferencias de promedios según sexo en la variable compromiso organizacional, tanto para la escala general como para cada una de sus dimensiones a través de la prueba no paramétrica U de Mann Whitney, donde se halló que no existen diferencias en todas ellas. Por consiguiente, se valida la H_0 (no existen diferencias).

Tabla 67

Establecimiento de diferencias de promedios de compromiso organizacional según sexo.

Puntaje	Rangos			Rango promedio	Suma de rangos
	Distribución por sexo	N			
Puntaje total de compromiso organizacional	Masculino	96		154,84	14865,00
	Femenino	235		170,56	40081,00
	Total	331			
Puntaje de dimensión participación	Masculino	96		156,24	14999,00
	Femenino	235		169,99	39947,00
	Total	331			
Puntaje de la dimensión involucramiento grupal	Masculino	96		158,49	15215,50
	Femenino	235		169,07	39730,50
	Total	331			
Puntaje de la dimensión responsabilidad	Masculino	96		154,27	14810,00
	Femenino	235		170,79	40136,00
	Total	331			
Puntaje de la dimensión identificación con la organización	Masculino	96		155,02	14882,00
	Femenino	235		170,49	40064,00
	Total	331			
Estadísticos de prueba ^a					
	Puntaje total de compromiso organizacional	Puntaje de dimensión participación	Puntaje de la dimensión involucramiento grupal	Puntaje de la dimensión responsabilidad	Puntaje de la dimensión identificación con la organización
U de Mann-Whitney	10209,000	10343,000	10559,500	10154,000	10226,000
W de Wilcoxon	14865,000	14999,000	15215,500	14810,000	14882,000
Z	-1,357	-1,194	-,918	-1,431	-1,345
Sig. asintótica (bilateral)	0,175	0,233	0,359	0,152	0,179

a. Variable de agrupación: distribución por sexo

c) Según condición laboral

En la tabla 68, se reporta la contrastación de hipótesis donde se establecen las diferencias de promedios según condición laboral en la variable compromiso organizacional, tanto para la escala general como para cada una de sus dimensiones a través de la prueba no paramétrica U de Mann Whitney, donde se encontró que existen diferencias muy significativas ($P < 0.005$) en todas ellas a favor del personal nombrado sobre el contratado. Por consiguiente se rechaza la H_0 (no existen diferencias) y se valida la H_1 (existen diferencias muy significativas).

Tabla 68

Establecimiento de diferencias de promedios de compromiso organizacional según condición laboral.

Puntaje	Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
	Distribución por condición laboral				
Puntaje total del compromiso organizacional	Nombrado		181	179,29	32452,00
	Contratado		150	149,96	22494,00
	Total		331		
Puntaje de dimensión participación	Nombrado		181	180,23	32622,50
	Contratado		150	148,82	22323,50
	Total		331		
Puntaje de la dimensión involucramiento grupal	Nombrado		181	177,81	32184,50
	Contratado		150	151,74	22761,50
	Total		331		
Puntaje de la dimensión responsabilidad	Nombrado		181	180,32	32637,50
	Contratado		150	148,72	22308,50
	Total		331		
Puntaje de la dimensión identificación con la organización	Nombrado		181	176,92	32022,00
	Contratado		150	152,83	22924,00
	Total		331		
Estadísticos de prueba ^a					
	Puntaje total del compromiso organizacional	Puntaje de dimensión participación	Puntaje de la dimensión involucramiento grupal	Puntaje de la dimensión responsabilidad	Puntaje de la dimensión identificación con la organización
U de Mann-Whitney	11169,000	10998,500	11436,500	10983,500	11599,000
W de Wilcoxon	22494,000	22323,500	22761,500	22308,500	22924,000
Z	-2,779	-2,992	-2,484	-3,003	-2,299
Sig. asintótica (bilateral)	0,005	0,003	0,013	0,003	0,022

a. Variable de agrupación: distribución por condición laboral

d) Según nivel laboral

En la tabla 69, se reporta la contrastación de hipótesis donde se establecen las diferencias de promedios según el nivel laboral en la variable compromiso organizacional, tanto para la escala general como para cada una de sus dimensiones a través de la prueba no paramétrica de Wilcoxon de los rangos con signo, donde se halló que existen diferencias muy significativas en todas ellas. Por consiguiente, se rechaza la H_0 (no existen diferencias) y se valida H_1 (existen diferencias muy significativas).

Tabla 69

Establecimiento de diferencias de promedios de compromiso organizacional según nivel laboral.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Distribución por nivel laboral - puntaje total del cuestionario de compromiso organizacional	rangos negativos	331 ^a	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^b	0,00	0,00
	Empates	0 ^c		
	Total	331		
Distribución por nivel laboral - puntaje de dimensión participación	rangos negativos	331 ^d	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^e	0,00	0,00
	Empates	0 ^f		
	Total	331		
Distribución por nivel laboral - puntaje de la dimensión involucramiento grupal	rangos negativos	331 ^g	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^h	0,00	0,00
	Empates	0 ⁱ		
	Total	331		
Distribución por nivel laboral - puntaje de la dimensión identificación con la organización	rangos negativos	331 ^j	166,00	54946,00
	rangos positivos	0 ^k	0,00	0,00
	Empates	0 ^l		
	Total	331		
Estadísticos de prueba ^a				
	Distribución por nivel laboral - puntaje total del cuestionario de compromiso organizacional	Distribución por nivel laboral - puntaje de dimensión participación	Distribución por nivel laboral - puntaje de la dimensión involucramiento grupal	Distribución por nivel laboral - puntaje de la dimensión identificación con la organización
Z	-15,771	-15,787	-15,784	-15,788
Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000

e) Según grupo ocupacional

En la tabla 70, se reporta la contrastación de hipótesis donde se establecen las diferencias de promedios según grupo ocupacional en la variable compromiso organizacional, tanto para la escala general como para cada una de sus dimensiones a través de la prueba no paramétrica U de Mann Whitney, donde se encontró que existen diferencias muy significativas en todas ellas a favor del personal asistencial sobre el administrativo. Por consiguiente, se rechaza la H_0 (no existen diferencias) y se valida la H_1 (existen diferencias muy significativas).

Tabla 70

Establecimiento de diferencias de promedios de compromiso organizacional según grupo ocupacional.

	Rangos				
	Distribución por grupo ocupacional	N	Rango promedio	Suma de rangos	
Puntaje total del cuestionario de compromiso organizacional (22 ítems)	Administrativo	164	140,16	22985,50	
	Asistencial	167	191,38	31960,50	
	Total	331			
Puntaje de dimensión participación	Administrativo	164	139,38	22858,00	
	Asistencial	167	192,14	32088,00	
	Total	331			
Puntaje de la dimensión involucramiento grupal	Administrativo	164	142,79	23417,00	
	Asistencial	167	188,80	31529,00	
	Total	331			
Puntaje de la dimensión responsabilidad	Administrativo	164	137,09	22483,50	
	Asistencial	167	194,39	32462,50	
	Total	331			
Puntaje de la dimensión identificación con la organización	Administrativo	164	149,16	24462,00	
	Asistencial	167	182,54	30484,00	
	Total	331			
	Estadísticos de prueba ^a				
	Puntaje total del cuestionario de compromiso organizacional	Puntaje de dimensión participación	Puntaje de la dimensión involucramiento grupal	Puntaje de la dimensión responsabilidad	Puntaje de la dimensión identificación con la organización
U de Mann-Whitney	9455,500	9328,000	9887,000	8953,500	10932,000
W de Wilcoxon	22985,500	22858,000	23417,000	22483,500	24462,000
Z	-4,873	-5,048	-4,403	-5,469	-3,199
Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001

a. Variable de agrupación: distribución por grupo ocupacional

f) Según tiempo de servicio

En la tabla 71, se reporta la contrastación de hipótesis donde se establecen las diferencias de promedios según tiempo de servicio en la variable compromiso organizacional, tanto para la escala general como para cada una de sus dimensiones a través de la prueba no paramétrica de Wilcoxon de los rangos con signo, donde se halló que existen diferencias muy significativas en todas ellas. Por consiguiente, se rechaza la H_0 (no existen diferencias) y se valida la H_1 (existen diferencias muy significativas).

Tabla 71

Establecimiento de diferencias de promedios en compromiso organizacional según tiempo de servicios.

		Rangos			
		N	Rango promedio	Suma de rangos	
Distribución por tiempo de servicio - puntaje total de compromiso organizacional (22 ítems)	rangos negativos	331 ^a	166,00	54946,00	
	rangos positivos	0 ^b	0,00	0,00	
	Empates	0 ^c			
	Total	331			
Distribución por tiempo de servicio - puntaje de dimensión participación	rangos negativos	331 ^d	166,00	54946,00	
	rangos positivos	0 ^e	0,00	0,00	
	Empates	0 ^f			
	Total	331			
Distribución por tiempo de servicio - puntaje de la dimensión involucramiento grupal	rangos negativos	331 ^g	166,00	54946,00	
	rangos positivos	0 ^h	0,00	0,00	
	Empates	0 ⁱ			
	Total	331			
Distribución por tiempo de servicio - puntaje de la dimensión responsabilidad	rangos negativos	331 ^j	166,00	54946,00	
	rangos positivos	0 ^k	0,00	0,00	
	Empates	0 ^l			
	Total	331			
Distribución por tiempo de servicio - puntaje de la dimensión identificación con la organización	rangos negativos	331 ^m	166,00	54946,00	
	rangos positivos	0 ⁿ	0,00	0,00	
	Empates	0 ^o			
	Total	331			
Estadísticos de prueba ^a					
	Distribución por tiempo de servicio - puntaje total de compromiso organizacional (22 ítems)	Distribución por tiempo de servicio - puntaje de dimensión participación	Distribución por tiempo de servicio - puntaje de la dimensión involucramiento grupal	Distribución por tiempo de servicio - puntaje de la dimensión responsabilidad	Distribución por tiempo de servicio - puntaje de la dimensión identificación con la organización
Z	-15,770 ^b	-15,777 ^b	-15,777 ^b	-15,778 ^b	-15,778 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Capítulo V

Discusión

A partir de los hallazgos encontrados se discute los siguientes resultados, con respecto el análisis exploratorio de las variables de estudio, a través de la prueba (*K-S*), en el cual las dos variables tienen un nivel de significancia ($p < 0.05$), demostrando que la distribución es no normal o asimétrica, en consecuencia, es adecuado emplear pruebas no paramétricas en el análisis de datos.

Concerniente a las propiedades psicométricas de las herramientas de obtención de datos que pertenece al objetivo específico 01, la confiabilidad a través de los índices de *Alpha de Cronbach* para las escalas clima y compromiso organizacional son 0.924 y 0,971 respectivamente, indicando que son índices elevados, porque sobrepasan el punto de corte de 0.70, generalmente aceptado para los instrumentos psicológicos, por lo tanto, los instrumentos de obtención de datos son confiables.

La validez de constructo de las dos variables se realizó a través del análisis factorial. Los coeficientes de correlación Spearman (*rho*) son fuertes y muy significativos para las dos escalas; por lo tanto, se confirma que las escalas presentan validez de constructo con un valor de 0.895 y 0,928 respectivamente. Por lo tanto, ambas escalas demuestran una correlación positiva alta y muy significativa según Ávila (1998).

Estos resultados en el ajuste de medidas psicométricas guardan relación con la validez propuesta por la Metodología de estudio de clima organizacional realizado por el MINSA (2011), cuya validación estadística según el alfa de Cronbach es cercano a 1, indicando que es un instrumento confiable. Masias (2016), realizó un estudio denominado niveles de compromiso

organizacional en una empresa de Lima Metropolitana y empleó el instrumento de actitud de compromiso similar a la presente investigación, concluyendo que el coeficiente de Alpha es elevado ($Alpha = 0.7842$), siendo un instrumento confiable y que presenta validez de constructo.

Concerniente a la descripción por niveles de la escala clima organizacional que corresponde al objetivo específico 02, el 15.4% del personal de salud, percibe el clima organizacional en un nivel muy desfavorable a desfavorable; el 47.7% del personal de salud, percibe el clima organizacional en un nivel moderado y el 36.9% del personal de salud, percibe el clima organizacional en un nivel de favorable a muy favorable.

En términos generales, los resultados muestran una tendencia desfavorable en la percepción del clima organizacional, reafirmando la teoría de Likert citado por Brunet (1999), que sostiene que el comportamiento del personal, resulta de sus percepciones, sus capacidades, sus esperanzas, y sus valores y del comportamiento administrativo y el ambiente organizacional.

El comportamiento de la persona ante diferentes situaciones está determinado constantemente por la impresión que adquieran de esta. Lo importante es cómo se perciben las cosas y no en la realidad objetiva.

Si el ambiente interviene en la percepción, es la percepción la que prescribe como se comportará la persona ante diferentes situaciones.

Con referencia a los tres factores de clima organizacional presentan mayores porcentajes en el nivel bajo a promedio: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano siendo un 61.7%, 71% y 90.1% respectivamente.

El factor que requiere mayor prioridad de intervención es el factor potencial humano, porque constituye el sistema social interno de la organización y está compuesto por personas pensantes con sentimientos, por consiguiente es necesario darle la importancia debida donde sus

habilidades motiven el sentido de la organización y se refuercen las actividades orientadas a apuntar a un clima organizacional óptimo que ayuden al colaborador a participar, aumentando su desempeño laboral y sentido de pertenencia hacia la organización.

Referente a las dimensiones de clima organizacional se reporta que la dimensión remuneración presenta mayor porcentaje de 66.5% en el nivel bajo, esto puede deberse a que la Red de Salud SJM-VMT pertenece al MINSA, su capacidad de recaudación es mínima e insuficiente para cubrir los gastos, ello conlleva a que el dinero no se pueda manejarse óptimamente y el personal sienta que su sueldo no es elevado lo que provoca que sientan poco reconocimiento económico por su labor y esfuerzo.

Le sigue la dimensión recompensa con un 48%, se puede inferir que no existe un programa de recompensas e incentivos que beneficie al personal contratado, pues el personal nombrado tiene mayores beneficios y el personal contratado queda desmotivado al ver las desigualdades cuando realizan las mismas labores.

También el liderazgo presenta un nivel bajo con un 40.2%, puede deberse a que los médicos jefes no son capacitados para influenciar en el comportamiento de los subordinados, es necesario que ellos sean gestores de salud para manejar de manera eficiente el sistema de salud. La dimensión conflicto y cooperación obtuvo un nivel bajo con un 38.7%, lo que demuestra que el nivel de colaboración es inadecuado entre los empleados, entre la organización en el apoyo de materiales y recursos humanos.

A diferencia la dimensión que presenta un nivel alto corresponde a la dimensión identidad 58%, es decir que el sentimiento de pertenencia a la organización es alto y se comparten los objetivos personales con los de la organización.

Similares resultados concuerdan con Ellegren (2015), donde categorizó en tres niveles la escala de clima organizacional como: no saludable, por mejorar y saludable. La puntuación general fue de 71.4, cuya categoría corresponde al nivel por mejorar.

Referente a los tres factores de clima organizacional; cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano obtuvieron una categoría por mejorar en los tres factores.

Según las dimensiones de clima organizacional se priorizó en atender las siguientes dimensiones: remuneración, recompensa e innovación. Las dimensiones que obtuvieron el nivel saludable fueron: estructura e identidad.

Concerniente a la descripción por niveles de la escala compromiso organizacional que corresponde al objetivo específico 03, el 6.6% del personal de salud perciben que su actitud de compromiso es bajo; el 25.4% del personal percibe su actitud de compromiso como moderado y el 68% del personal de salud percibe su actitud de compromiso como bueno - excelente.

Estas evidencias, denotan una tendencia buena a excelente en la percepción de su actitud de compromiso hacia el trabajo, en concordancia con Robbins (1999), que define a las actitudes como enunciados de evaluación –favorable o desfavorable– de los objetos, personas o eventos.

Las dimensiones de compromiso organizacional son: participación, involucramiento grupal, responsabilidad e identificación con la organización y presentan un nivel deficiente a moderado con un 31.1%, 27.5%, 23.2%, 29% respectivamente.

La dimensión participación muestra un porcentaje mayor que las otras dimensiones, lo cual refleja que falta un mayor aporte de los individuos y grupos en el logro de objetivos de la organización. Concuerda con la dimensión de clima organizacional conflicto y cooperación que salió en similar nivel.

Estos resultados respecto a los niveles generales de compromiso organizacional en el nivel deficiente a bajo son menores en comparación con la investigación de Masias (2016), donde el 34.3% de los colaboradores presenta una actitud de compromiso deficiente a bajo.

Referente a la contrastación de hipótesis estadística 01 (objetivo específico 4), aceptamos la hipótesis alterna que establece que existe relación estadística significativa entre el clima y compromiso organizacional en el personal de salud de la red SJM-VMT.

Estos resultados guardan relación con Cruz y Salirrosas (2017), quienes sostienen que existe relación directa altamente significativa entre el clima organizacional y el compromiso; Córdova et al. (2014), confirmaron que el compromiso y el clima organizacional correlacionan de manera positiva y moderada; Delgado (2017), concluye que la percepción de los colaboradores influye en el clima organizacional y en el compromiso que asumen con la institución, lo cual significa que al percibir un buen clima al interior de la institución, el compromiso de los colaboradores hacia la institución se incrementa y viceversa, ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Por otra parte, difiere con los resultados de Edel et al. (2007), que señalan que la relación entre el clima y el compromiso institucional no es fuerte, en otras palabras, no interviene en la percepción de los colaboradores que tienen del clima laboral en el compromiso que asumen con la institución.

En la contratación de hipótesis estadística 02 (objetivo específico 5), aceptamos la hipótesis alterna que sostiene que existe asociación significativa o dependencia entre niveles de clima organizacional y edad (grupos etáreos), sexo, nivel laboral, y tiempo de servicio.

Con respecto a la hipótesis estadística 03 (objetivo específico 6), aceptamos la hipótesis alterna que sostiene que existe asociación significativa en niveles de compromiso organizacional

en función a la edad (grupos etáreos), condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

Concerniente a la contrastación de hipótesis estadística 04 (objetivo específico 7), se acepta la hipótesis alternativa que sustenta que existe diferencias significativas entre los promedios y factores de clima organizacional según edad (grupos etáreos), condición laboral, nivel laboral y tiempo de servicio.

La edad parece influir en la percepción del clima organizacional porque en los primeros años de practicar la carrera profesional hay una expectativa idealista de la profesión y conforme pasan los años, la práctica cotidiana muestra una realidad diferente y no es lo se esperaba en cuanto a recompensas económicas y profesionales.

Además conforme pasen los años el personal de salud tiene la posibilidad de pasar de un régimen de contratación por servicios (CAS) a ser nombrados con mayores beneficios y estabilidad laboral, así como lo confirma Pelaes (2010) que afirma que el clima organizacional es afectado por el sistema de contratación y despidos.

En el análisis comparativo de promedios según la condición laboral, el personal contratado tiene un nivel promedio superior en la percepción general del clima organizacional y en el factor potencial humano a comparación del personal nombrado, esto puede deberse a que el personal contratado se encuentre más motivado y con una actitud positiva en relación a los que tienen un contrato permanente.

En nivel laboral, existe diferencias en los promedios de la percepción del clima organizacional probablemente los profesionales tengan mayores promedios que el personal técnico y operario, puesto que los estudios superiores les permiten ocupar funciones de mayor

jerarquía (jefaturas de establecimientos con un bono adicional según el grado de responsabilidad), tener una segunda especialidad, percibir sueldos y bonificaciones superiores.

En tanto el nivel técnico y operario tienen un trabajo manual y operativo con una remuneración mucho menor a la de un profesional.

En cuanto al tiempo de servicio existen diferencias en promedios en la percepción del clima organizacional, puede entenderse que conforme pasan los años de permanecer en la organización, el trabajo se vuelve cotidiano y rutinario, las tareas y los resultados son ya conocidos por el personal con más años de experiencia, conllevando a que haya un menor esfuerzo y mayor resistencia al cambio y a no cumplir con los objetivos de la organización.

Para finalizar en la contrastación de hipótesis estadística 05 (objetivo específico 8), se acepta la hipótesis alterna que sustenta que existe diferencias significativas entre los promedios de compromiso organizacional según a la edad, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

Los resultados presentados en cuanto a la diferencia de promedios según la edad, demuestran que existen diferencias en los promedios, de ahí se deduce que el personal con rangos de mayor edad estén más comprometidos con la organización. Esta tendencia se debe a que dicha variable está relacionada con el compromiso en los componentes afectivo y continuidad, porque a medida que los individuos tienen más años, tienden a ver escasas las probabilidades de conseguir un nuevo empleo y les cuesta más renunciar a la organización.

A sí mismo los trabajadores con más años de edad se inclinan a comprometerse afectivamente con la institución a medida que reciben mejores posiciones y desarrollan a través del tiempo una mayor compatibilidad con lo que hacen (Marín 2003, citado por Vila 2005).

En las diferencias de promedios en compromiso organizacional según la condición laboral, los resultados evidencian que el personal nombrado presenta un mayor promedio de compromiso hacia la organización, se puede deducir que el personal nombrado decide continuar laborando con la empresa y no romper el vínculo, en consecuencia, crea una unión psicológica, basado en la internalización, identificación y conformidad. O'Reilly y Chatman (1986, como se citó en Delgado 2017).

Referente a las diferencias en promedios de compromiso organizacional según el nivel laboral, se deduce que el personal técnico y operario están más comprometidos que el personal profesional, puede deberse a que las labores que desempeñan son más operativas es decir, ejecutan técnicas y procedimientos, permitiéndoles estar más dispuestos a cooperar en las actividades de trabajo en beneficio del establecimiento y la comunidad, también les permite congraciarse con los jefes para recibir algún reconocimiento moral por el apoyo brindado.

Referente a las diferencias en promedios de compromiso organizacional según grupo ocupacional, el personal asistencial presentan mayores promedios que el personal administrativo, se puede deducir que se deba a las diferentes características, expectativas, responsabilidades y roles dentro de la organización de salud, también por la formación y vocación, el personal asistencial está capacitado para trabajar en función de apoyo, por ende es más sencillo lograr un compromiso sólido con la organización y una comunión entre los objetivos de la organización y sus objetivos personales a comparación del personal administrativo que su responsabilidad no es directa con el paciente, según su formación está capacitado para para trabajar en función del equipo de trabajo de la organización.

Los resultados presentados en cuanto a la diferencia de promedios según el tiempo de servicio demuestran que existe diferencias en los promedios de los rangos de años de servicio,

confirmando lo que afirma Baron y Greenberg (1995, citado por Vila 2005) que las personas con más tiempo de permanencia tienden a comprometerse más que los trabajadores que tienen menos tiempo en la organización.

Conclusiones

1. Las escalas: clima organizacional y actitud de compromiso hacia el trabajo, presentan confiabilidad y validez de constructo.
2. Los niveles en la escala de clima organizacional se presentan de la siguiente manera: el 15.4% del personal de salud, percibe el clima organizacional en un nivel muy desfavorable a desfavorable; el 47.7% del personal de salud, percibe el clima organizacional en un nivel moderado y el 36.9% del personal de salud, percibe el clima organizacional en un nivel de favorable a muy favorable.

Los tres factores de clima organizacional presentan mayores porcentajes en el nivel bajo a promedio: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano siendo un 61.7%, 71% y 90.1% respectivamente.

Referente a las dimensiones de clima organizacional que requieren mayor atención e intervención son: remuneración presenta mayor porcentaje de 66.5% en el nivel bajo. Le siguen las dimensiones recompensa 48%, liderazgo 40.2%, conflicto y cooperación 38.7% con el mismo nivel. La dimensión que presenta un nivel alto es la dimensión identidad con un 58%.

3. Los niveles en la escala de actitud de compromiso hacia el trabajo se presentan de la siguiente manera: el 6.6% del personal de salud perciben que su actitud de compromiso es bajo; el 25.4% del personal perciben su actitud de compromiso como moderado y el 68% del personal de salud perciben su actitud de compromiso como bueno - excelente. Los niveles de las dimensiones de compromiso organizacional son: participación, involucramiento grupal, responsabilidad e identificación con la

organización y presentan en todas ellas un nivel deficiente a moderado con un 31%, 27.5%, 23.2%, 29% respectivamente.

4. Existe relación positiva moderada y muy significativa entre el clima y compromiso organizacional en el personal de salud de la Red SJM-VMT.
5. Existe asociación significativa en niveles de clima organizacional en función a la edad (grupos etáreos), sexo, nivel laboral, y tiempo de servicio.
6. Existe asociación significativa en niveles de compromiso organizacional en función a la edad (grupos etáreos), condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.
7. Existe diferencias significativas entre los promedios de clima organizacional según edad (grupos etáreos), condición laboral, nivel laboral y tiempo de servicio.
8. Existe diferencias significativas entre los promedios de compromiso organizacional según la edad, condición laboral, nivel laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio.

Recomendaciones

1. Se recomienda elaborar proyectos, planes y /o acciones de mejora del clima organizacional, anuales o semestrales y por establecimiento de salud. Así mismo se sugiere realizar una evaluación anual del clima organizacional como mínimo para observar si el plan de acción está dando resultados. Sensibilizar al personal sobre la importancia del clima organizacional para contar con el apoyo y participación mayoritaria del personal de salud. Llevar a cabo talleres vivenciales de cambio de actitud, motivación personal y grupal y desarrollo personal, lo cual permitirá incrementar el rendimiento y desempeño garantizando un sistema de calidad a usuarios internos y externos.
2. Se sugiere implementar estrategias (intervenciones / acciones) para incrementar y fortalecer el compromiso del personal, a nivel macro el MINSA pueda regularizar las escalas remunerativas en beneficio del personal de salud. A nivel Red, se sugiere programar y ejecutar Talleres de Branding Personal y habilidades comunicativas, fomentando la importancia de una vida saludable, mejorando las condiciones de trabajo, formando líderes que asuman su rol para promover cambios desde sus áreas de acción, promoviendo la cooperación y resolución de conflictos. Para que el personal se sienta satisfecho con la labor que desempeña y se fomente el sentimiento de pertenencia hacia la Red de Salud SJM-VMT.
3. Realizar más estudios para tener un mayor conocimiento en la relación de clima organizacional y compromiso organizacional en instituciones de salud, ya que ambas

variables son factores importantes que pueden favorecer a una atención de calidad y que han sido poco exploradas en el contexto de salud pública en nuestro país.

4. El potencial humano es uno de los factores que requiere ser atendido con prioridad, se sugiere valorar al personal de salud mediante un programa de estímulos, incentivos y reconocimientos por el desempeño en su labor diaria y por los años de servicios que sean adecuados tanto para el personal nombrado y contratado.

5. Se sugiere a la Dirección de Recursos Humanos atender de manera priorizada las siguientes dimensiones: remuneración, recompensa, liderazgo, conflicto y cooperación, innovación, confort, toma de decisiones y motivación y seguir fortaleciendo las dimensiones que actualmente presentan un nivel óptimo como las dimensiones: identidad, comunicación y estructura.

6. La Red de Salud SJM-VMT, es una institución que cuenta con más de 1,500 trabajadores, lo cual hace dificultoso llevar a cabo el trabajo con la totalidad del personal de salud. Por ello se sugiere que la Jefatura, Jefe de Personal y el Profesional del Servicio de Psicología de cada establecimiento de salud trabajen en conjunto para llevar a cabo las actividades en beneficio de mejorar del clima y compromiso organizacional.

Referencias

- Acevedo, A. Espinosa, R. & Valbuena, B (2004). Actitud de compromiso en el trabajo: validación de un instrumento de medición. *La Psicología Social en México*, 10, 265-270.
- Aguirre, R. (2014). *Compromiso Organizacional y desempeño laboral*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Alonso, E., & Ocegueda, V. (2006). *Teoría de las organizaciones*. México: Umbral Editorial S.A de C.V.
- Arroyo, J., Velásquez, A., Céspedes S., Malo, M., Pedroza, S., Saco, J., & Zamor, V. (2015). *La Salud Hoy: Problemas y Soluciones*. Lima. CENTRUM Católica.
- Ávila, R. (1998). *Estadística elemental*. Lima-Perú: Estudios y Ediciones S.A.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M., (2014). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud :diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31,8-19.
- Blanco, M., y Castro, P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Ajayu* 9(2), 215-233.
- Brunet, I. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México. Trillas.
- Brunet, I. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico, y consecuencias* (5ta ed.). México. Trillas.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. México: Trillas.

- Carda, R., & Larrosa, F. (2004). *La organización del centro educativo: Manual para maestros*. Alicante, España: Club Universitario.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J., & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama socioeconómico*, 28(40).
- Chinchilla, N. (1996). *Lo que deberían saber los directores generales y los profesionales de recursos humanos sobre la rotación de directivos*. Madrid: Gestión 2000.
- Constanza, D.(2012). *Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a distancia. Colombia.
- Córdova, L. Espíritu, F. & Hervías, E. (2014). Clima y compromiso organizacional en dos sedes de una empresa de entretenimiento en Lima Metropolitana. Recuperado de: http://www.unfv.edu.pe/facultades/faps/images/pdf/2014/Unidad_Investigacion/Resumen2014_05.pdf
- Cruz Antón, J. C., & Salirrosas Campos, S. J. (2015). *Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II*. Universidad Peruana Unión.
- Cumming, T. y Worley, C. (2008). *Desarrollo organizacional y cambio*. México D.F: Cengage Learning.
- Delgado, Y.(2017). *Clima y compromiso organizacional*. México: Instituto Universitario Anglo Español.
- Dirección de Red de Salud San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo (2016). Documento técnico: Resultados del estudio de clima organizacional 2016-Oficina de gestión de la calidad. Lima.

- Edel, R. García, A & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Vol I. Recuperado el 22 de Noviembre, 2017 de <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Elgegren, U. (Agosto/Diciembre 2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Revista de la facultad de Psicología y humanidades Universidad Femenina del Sagrado corazón*, 23(2), 87-102.
- Greene, J. y D'Oliveira, M. (2006). *Test estadísticos para psicología*. 3era. edición. España: MC.Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición. México: McGraw Hill.
- Instituto de Gestión de Servicios de Salud (2014). Resultados de la evaluación del clima organizacional 2014. Perú. Oficina de gestión de la calidad y derechos de las personas.
- Kelinger, F. (2004). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. DF, México: MCGraw Hill Interamericana.
- Lazo, O., Alcalde, J., & Espinosa, O. (2016). *El sistema de salud en Perú: situación y desafíos*. Lima: Colegio Médico del Perú, REP; 2016.
- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas, *IIPSI*, 9, 37-67.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. (11 ed.). México DF: México.
- Magalón, G., Galán, R. y Potón, G. (2008). *Administración hospitalaria*. Bogotá: editorial Medica Panamericana.

- Mañas, M. Á., & Salvador, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del Compromiso Organizacional. *Psicothema*, 19 (3), 395 -400.
- Masias,K.(2016).Niveles de compromiso organizacional en una empresa privada de Lima Metropolitana. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Méndez, C (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Meyer, J.P. y Herscovitch, L. (2001). Commitment in the Workplace: Toward a General Model. *Human Resource Management Review*, n1 11, pp. 299-326.
- Ministerio de Salud (2008-2011).Documento técnico: Plan para el estudio del clima organizacional. Resolución Ministerial N°623-2008/MINSA. Lima.
- Ministerio de salud (2011).Documento técnico: “Metodología para el estudio de clima organizacional V.2”. Resolución Ministerial N° 468-2011./ MINSA. Lima.
- Ministerio de Salud (2015).Norma técnica de salud N° 113/DGIEM -V. 01. Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención. Resolución Ministerial N° 045-2015/MINSA.
- Montoya,E.(2014).*Validación de la escala de compromiso de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*. (Tesis de licenciatura inédita).Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima. Recuperado de: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf.
- Navarro,R.,Santillan, A., & Casiano,R.(2007). *Clima y compromiso organizacional*. Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales, México .Blanco.

- Pelaes, O. (2010). Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Robbins, S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. México D.F.: Alfaomega.
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de salud pública*, 41(1), 115-129.
- Ttica, F. (2014). *Gestión de clima laboral en las organizaciones*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia (1994 -2005). *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 2 (2), 329 - 349.
- Vila, M. (2005). Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Anexos

ESCALA DE ACTITUD DE COMPROMISO HACIA EL TRABAJO

Profesión:

.....

Nivel Laboral: Profesional () Técnico () Operario ()

Condición Laboral: Nombrado () Contratado ()

Grupo Ocupacional: Administrativo () Asistencial ()

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad:	Tiempo de servicio:	Estado civil:	Nivel de estudio:
20-29 años ()	1 año ()	Soltero ()	Estudios superiores completos ()
30-39 años ()	06-10 años ()	Casado ()	Estudios superiores incompletos ()
40-49 años ()	11-15 años ()	Conviviente ()	Estudios de Post grado completo ()
50-60 años ()	16-20 años ()	Separado ()	Estudios de Post grado incompleto ()
61 a más ()	21-25 años ()	Divorciado ()	Estudios técnico completo ()
	26-30 años ()	Viudo ()	Estudios técnico incompleto ()
	31 a más ()	2do compromiso ()	Estudios de Post grado completo ()

INSTRUCCIONES

Por favor lea detenidamente los siguientes enunciados y marque con una "X" el cuadro que mejor describa su situación.

Marcar cada pregunta.

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1. Mejoro mi desempeño en el trabajo cada día.					
2. Me Informo sobre los objetivos de mi área de trabajo.					
3. Asumo responsabilidad de la calidad de mi trabajo.					
4. Me capacito constantemente para responder a nuevos retos laborales.					

5. Participo en la solución de los problemas de mi trabajo					
6. Mejoro cada vez, la calidad del proceso de mi trabajo.					
7. Tengo claro los objetivos principales de la institución					
8. Cumplo con el desempeño que se espera de mí.					
9. Conozco las actividades de mi unidad de trabajo.					
Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
10. Hago uso eficaz de los insumos en mi trabajo.					
11. Trabajo en forma consistente					
12. Tomo en cuenta las políticas de la empresa.					
13. Manifiesto interés constante en mi trabajo.					
14. Organizo mi trabajo.					
15. Me responsabilizo de las decisiones que tomo en mi trabajo					
16. Puedo describir las condiciones que se esperan de mi servicio o trabajo					
17. Me involucro en las decisiones que se toman en mi área de trabajo.					
18. Conozco los objetivos principales de mi unidad de trabajo.					
19. Acato las normas de seguridad en mi trabajo.					
20. Comparto responsabilidades en mi trabajo.					
21. Busco formar parte de un equipo de trabajo.					
22. Busco retroalimentación sobre los resultados de mi trabajo.					

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Nombre de la Organización de Salud:
2. Tipo de Establecimiento : [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red
3. Sector : [1] MINSA [2] EsSALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Sector Privado
4. Ubicación Geográfica: [1] Costa [2] Sierra [3] Selva
5. Código del cuestionario : 6. Edad :
7. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino 8. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial
9. Profesión: 10. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
11. Tiempo trabajando en la Institución: 12. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
Me río de bromas.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente.	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Cometo errores.	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
He mentido	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4