

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional de  
los colaboradores del Hospital Base II de la Red Asistencial  
ESSALUD – Tarapoto.**

Por:  
John Luis Rengifo Rodríguez  
Liliana Maldonado Chota

Asesor:  
Lic. José Eber Paz Vílchez

**Tarapoto, abril de 2018**

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS**

*Lic. José Eber Paz Vilchez*, de la Facultad de, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

**DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: ***"Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Essalud Tarapoto"*** constituye la memoria que presentan los **Bachilleres Lilliana Maldonado Chota y John Luis Rengifo Rodríguez** para aspirar al título de Profesional de Licenciados en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Morales*, a los 10 días del mes de abril del año 2018

  
\_\_\_\_\_  
Lic. José Eber Paz Vilchez

Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional de los  
colaboradores del hospital Base II de la  
Red Asistencial Essalud Tarapoto

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

## JURADO CALIFICADOR



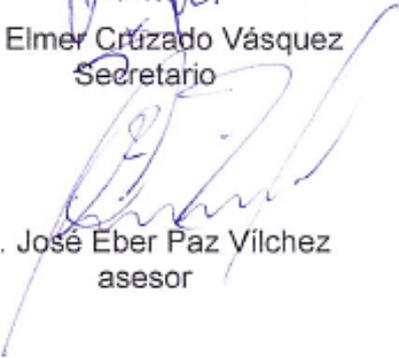
Lic. David Troya Palomino  
Presidente



Lic. Elmer Cruzado Vásquez  
Secretario



Lic. Amado Arce Cobeñas  
vocal



Lic. José Eber Paz Vilchez  
asesor

Tarapoto, 10 de abril de 2018

## **Dedicatoria**

A Dios todo poderoso por la fortaleza y energía que se ven reflejados en el logro de ser una profesional.

A mi esposa e hija, son un regalo de Dios, me dan los ánimos para seguir adelante cada día.

A mis padres, siempre fueron mi inspiración para salir adelante.

A mis amigos de la promoción que compartimos durante cinco años con quienes pasamos momentos de alegrías y tristezas, por el apoyo que me brindaron.

John Luis Rengifo Rodríguez

A Dios todo poderoso por la fortaleza y energía que se ven reflejados en el logro al alcanzar la meta de ser una profesional.

A mi familia, son un regalo de Dios, me dan los ánimos para seguir adelante cada día.

A mis compañeros de trabajo, gracias por el apoyo que siempre me brindan.

A mis amigos de la promoción que compartimos durante cinco años con quienes pasamos momentos de alegrías y tristezas, por el apoyo que me brindaron.

Liliana Maldonado Chota

## **Agradecimiento**

A nuestra alma mater Universidad Peruana Unión - filial Tarapoto, porque en tu seno nos acogió y nos formó durante los cinco años de vida universitaria, incorporando conocimientos y valores que son pilares para servir a Dios y a la sociedad.

A nuestro asesor Lic. José Eber Paz Vílchez, por el apoyo a tiempo y fuera de tiempo en el desarrollo de nuestra investigación con sus conocimientos para el cumplimiento de nuestra tesis.

A nuestros familiares por su apoyo incondicional tanto afectivo como moral para nuestra superación personal y académica llegando así a culminar con satisfacción nuestra investigación.

## Tabla de contenido

Capítulo 1 .....	14
1. El Problema.....	14
1.1. Descripción del problema .....	14
1.2. Formulación del Problema .....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación .....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos. ....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	16
Capítulo II .....	18
2. Fundamento teórico de la investigación.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	18
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	20
2.2. Marco histórico .....	21
2.3. Bases Teóricas.....	22
2.3.1. Clima laboral.....	22
2.3.2. Compromiso organizacional.....	31
2.4. Marco filosófico.....	34
2.4.1. Bases Bíblicas.....	34
2.4.2. Bases filosóficas.....	35
2.5. Marco Conceptual o Términos .....	36
3. Metodología.....	38
3.1. Tipo de Estudio.....	38
3.2. Diseño de Investigación .....	38

3.3.	Hipótesis.....	39
3.3.1.	Identificación de Variables.....	39
3.3.2.	Hipótesis General.....	39
3.3.3.	Hipótesis Específicas.....	39
3.3.4.	Operacionalización de Variables.....	39
3.4.	Población y Muestra.....	47
3.4.1.	Delimitación Espacial y Temporal.....	47
3.4.2.	Delimitación de la Población y Muestra.....	47
3.5.	Plan del procesamiento de datos.....	47
3.5.1.	Diseño del instrumento de investigación.....	47
3.5.2.	Técnicas de recolección de datos.....	48
3.5.3.	Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	48
4.	Resultados y discusiones.....	49
4.1.	Fiabilidad del instrumento de la investigación.....	49
4.1.1.	Validación de expertos.....	49
4.2.	Análisis de las variables demográficas.....	49
4.2.1.	Análisis descriptivo del género.....	49
4.2.2.	Análisis descriptivo de la edad.....	50
4.2.3.	Análisis descriptivo del estado civil.....	50
4.2.4.	Análisis descriptivo de la variable religión.....	51
4.2.5.	Análisis descriptivo de la procedencia.....	51
4.3.	Análisis descriptivo de la variable Clima laboral.....	51
4.4.	Análisis descriptivo de la variable Compromiso organizacional.....	53
4.5.	Prueba de hipótesis.....	54
4.5.1.	Hipótesis general.....	54
4.5.2.	Hipótesis específica 1.....	55

4.5.3.	Hipótesis específica 2 .....	56
4.5.4.	Hipótesis específica 3 .....	57
4.6.	Discusiones .....	58
5.	Conclusiones y recomendaciones .....	60
5.1.	Conclusiones.....	60
5.2.	Recomendaciones.....	62

## Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de variable clima Laboral y Compromiso organizacional.....	40
Tabla 2. Análisis descriptivo de la variable género .....	49
Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable edad .....	50
Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable estado civil .....	50
Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable religión .....	51
Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable procedencia.....	51
Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable Clima laboral de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.....	51
Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable Compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.....	53
Tabla 9. Análisis de correlación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.....	54
Tabla 10. Análisis de correlación entre el clima laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.....	55
Tabla 11. Análisis de correlación entre el clima laboral y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.....	56
Tabla 12. Análisis de correlación entre el clima laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.....	57

## Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones del clima laboral.....	25
Figura 2. Esquema de la Teoría de las Necesidades de Maslow .....	26
Figura 3. Teorías de la motivación .....	27
Figura 4. Proceso de la comunicación .....	30
Figura 5. Dimensiones del compromiso organizacional.....	33
Figura 6. Diseño de investigación .....	38

## **Índice de anexos**

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	67
Anexo 2. Matriz Instrumental.....	68
Anexo 3. Instrumento .....	75
Anexo 4. Validación del instrumento .....	80
Anexo 5. Carta de aceptación .....	82

## Resumen

El objetivo general es determinar la relación entre el clima laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. Esta investigación corresponde a un estudio correlacional con un diseño no experimental transversal. Participaron 70 colaboradores del área administrativa. Para medir clima laboral: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se utilizó el CL-SPC de Palma, para medir compromiso organizacional se utilizaron las dimensiones y adaptación del instrumento de Meyer y Allen: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, ambos instrumentos valoran las respuestas en la escala de Likert. Los resultados, Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,277 y un p valor igual a 0,020 (p-valor < 0.05). Entre clima laboral y el compromiso afectivo, Rho de Spearman 0,502 y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), respecto a la relación clima laboral compromiso de continuación, Rho de Spearman 0,269 y un p valor igual a 0,024 (p-valor < 0.05), por ultimo clima laboral y compromiso normativo, Rho de Spearman 0,078 y un p valor igual a 0,522 (p-valor > 0.05). Se concluye que el clima laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional y sus respectivas dimensiones. Por lo tanto, a mayores niveles de clima laboral, los colaboradores del área administrativa, experimentan mayor compromiso organizacional. Se llega a la conclusión que compromiso organizacional está determinada por el nivel de clima laboral que experimentan los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

***Palabras Clave:*** *Clima Laboral, Compromiso Organizacional*

## **Abstract**

The general objective is to determine the relationship between the work environment and the organizational commitment of the collaborators of Hospital base II of the Tarapoto Care Network - EsSALUD. This research corresponds to a correlational study with a non-experimental cross-sectional design. 70 employees from the administrative area participated. The CL-SPC de Palma was used to measure work climate: self-actualization, labor involvement, supervision, communication and working conditions. The dimensions and adaptation of the Meyer and Allen instrument were used to measure organizational commitment: affective commitment, Normative commitment, both instruments value responses on the Likert scale. The results, Spearman's Rho we obtained the coefficient of 0.277 and a p value equal to 0.020 (p-value <0.05). Among workplace climate and affective commitment, Rho de Spearman 0.502 and a p value equal to 0.000 (p-value <0.05), relative to the labor-to-labor ratio, continuation agreement, Rho de Spearman 0.299 and a p value equal to 0.024 (p -value <0.05), for the last working environment and normative commitment, Rho de Spearman 0.078 and a p value equal to 0.522 (p-value > 0.05). It is concluded that the work climate is significantly related to the organizational commitment and its respective dimensions. Therefore, at higher levels of work climate, the employees of the administrative area, experience greater organizational commitment. The conclusion is that organizational commitment is determined by the level of work climate experienced by the collaborators of Hospital II of the Tarapoto Care Network – EsSALUD

***Keywords:*** *Labour Climate, Commitment Organizational*

## **Capítulo 1**

### **El Problema**

#### **1.1. Descripción del problema**

El clima laboral percibido por los colaboradores en muchos de los casos es determinante en cuanto a resultados, visto desde este punto, el área del talento humano debe tener en cuenta esta variable y como la perciben los colaboradores. El clima laboral puede conllevar a diversas ventajas tanto para los colaboradores en sus apreciaciones y amor hacia la organización, así como la organización en la consecución de sus objetivos.

Las organizaciones contemporáneas tanto nacionales como extranjeras muestran su real interés e importancia respecto a esta variable y frente a eso reconocen que el mayor de sus activos y uno de los más fundamentales y determinante es su factor humano, dicho esto las organizaciones buscan indagar mediante instrumentos que permitan la medición periódica y constante del clima laboral; toma aún más importancia cuando a esta se adiciona al compromiso que muestran los colaboradores hacia la organización, lo cual resulta en consecuencias favorables o contrarias al logro de sus objetivos.

Considerando el tema compromiso organizacional que es una variable de mucha importancia para las organizaciones, de esta variable se puede concluir el apego por parte de los colaboradores a la organización la cual se refleja en el cumplimiento de los objetivos, si existe un nivel elevado de compromiso con la organización se puede determinar que finalizar una actividad esta tenga como resultado positivo mostrando un indicador favorable para toda la organización. Muy por el contrario, un bajo grado de compromiso organizacional resulta poco óptimo y ocasiona problemas a la organización.

Teniendo en cuenta entrevistas a con el jefe del área administrativa y los jefes de las diferentes unidades que conforman el área e indagaciones realizadas en el Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, se pudo percibir la necesidad de conocer la

situación actual, a partir de la determinación de la relación del clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del área administrativa, teniendo en cuenta que esta institución puede verse inmersa en los cambios que pueda presentarse en el entorno, y basado en esto se llegó a determinar ciertas situaciones que se puede relacionar con el clima laboral y esta como causal del compromiso organizacional, así detallamos esto a continuación:

Por medio de indagaciones a los colaboradores, sobre el clima laboral, en algunas oportunidades ellos manifiestan percibir clima agradable y motivante para el trabajo, y en otras circunstancias clima un tanto fuera de lo común, con presiones para realizar el trabajo.

Considerando el propósito de la institución que es brindar seguridad social de salud que persigue el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente; se considera que esto se puede conseguir con un clima propicio y con colaboradores comprometidos.

El interés mostrado por los directivos en tener el conocimiento si las actividades realizadas en esta institución se están llevando a cabo en un clima favorable y con colaboradores que muestren apego por la institución, los cuales fijen el rumbo de sus habilidades y energías en ayudar a conseguir los objetivos organizacionales.

Por lo antes mencionado esta investigación está orientada en determinar la relación del clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Existe una relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- a) ¿Existe una relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017?
- b) ¿Existe una relación entre el clima laboral y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017?
- c) ¿Existe una relación entre el clima laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

¿Existe una relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017?

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- a) Determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017
- b) Determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017
- c) Determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017

### **1.4. Justificación de la investigación**

Esta investigación está enfocada en determinar la relación del clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017, por medio de la cual se llegará a conclusiones que determinen si hay relación significativa entre las variables, mediante esta conclusión los directivos puedan tomar decisiones respecto al rumbo de la institución.

La utilidad de la presente investigación radica que se busca indagar datos pertinentes correspondientes al clima laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores para con la institución, teniendo en cuenta que la fuerza de la institución radica en sus colaboradores quienes por sus esfuerzos ayudan a conseguir los objetivos organizacionales.

El beneficio de esta investigación será directamente sobre los directivos, administradores del área administrativa, colaboradores y esto se refleja en los usuarios del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, las personas e instituciones que de alguna manera se relacionen con esta, la misma servirá de guía y de antecedente para otras investigaciones que usen estas mismas variables.

La ejecución y culminación de la investigación es viable debido a que se cuenta con los recursos financieros, recurso humano con tiempo disponible para ejecutar la investigación y acceso a la información.

## **Capítulo II**

### **Fundamento teórico de la investigación**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se indagó en investigaciones nacionales como internacionales teniendo en cuenta las variables y los resultados que son seleccionados en relación al tema objeto de estudio.

De esta manera encontramos información importante que detallamos a continuación:

##### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

Perez (2016) realizó una investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones SAC – Chiclayo 2015”, su objetivo general fue determinar la influencia del clima organizacional sobre el compromiso organizacional de los trabajadores de la mencionada empresa, la investigación fue de tipo correlacional, observacional, transversal, prospectivo, nivel explicativo y enfoque cuantitativo; el instrumento se aplicó a 110 colaboradores de la empresa y su resultado fue: que existe una correlación positiva muy significativa entre las dos variables de estudio; a pesar de que se encontró una cierta deficiencia en la comunicación vertical y respecto a la motivación, en los directivos hacia sus trabajadores.

Saucedo y Peña (2015) desarrollaron una investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industria papelera de Lima Este, 2015”, tuvo como objetivo determinar la relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en una industria papelera de Lima Este, este estudio fue de diseño no experimental, con corte trasversal y tipo correlacional, el muestreo fue no probabilístico de tipo intencional y el instrumento se aplicó a 212 trabajadores que conformaron el grupo de participantes, el resultado de la investigación fue: que existe relación altamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral. Además, se encontró relación altamente

significativa entre las dimensiones autorrealización, en cuanto a involucramiento, supervisión, comunicación, y condiciones laborales con la satisfacción laboral la relación es muy significativa. Además, se encontró relación altamente significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral, factores intrínsecos y factores extrínsecos, y el clima organizacional. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Cutipa (2015) realizó una investigación de nominada “El clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca en el periodo 2014-II”, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre el clima y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión – Juliaca, la investigación fue de tipo correlacional, de los resultados obtenidos se determinó que existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, la cual resulta ser positiva y significativa, es decir, a medida que mejora el clima organizacional de la institución, mejora correlativamente el compromiso de los trabajadores con la institución.

Vargas (2015), desarrolló una investigación titulada “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque” el objetivo principal fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en esta institución educativa. El tipo de investigación fue correlacional; el instrumento se aplicó a un total de 87 trabajadores, se llegó a la conclusión que la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de manera positiva; y ello pudo comprobarse con el análisis de los resultados, aunque también se determinó que existían otros factores que afectaban la existencia de un buen clima organizacional.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Espinosa y Aguña (2016) desarrollaron una investigación denominada “El clima laboral y su incidencia en el desempeño y compromiso del personal operativo de una empresa fármaco-industrial”, su objetivo principal fue determinar el impacto del clima laboral en el desempeño y compromiso de los colaboradores para identificar oportunidades de mejora que permitan aumentar la productividad y satisfacción laboral en la empresa Fármaco-Industrial de la ciudad de Guayaquil, el tipo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra fue de 36 personas relacionadas directamente con la Organización, se llegó a la conclusión que el clima laboral de Fármaco-Industrial, incide de manera negativa en el desempeño de los colaboradores, afectando el logro de las metas y estrategias impuesta por la organización y propias de los colaboradores, el compromiso laboral se crea a través de las propiedades del clima laboral que la empresa pueda brindar, Fármaco-Industrial presenta un clima desfavorable en su actualidad el cual no permite que el colaborador se sienta identificado ni comprometido con sus funciones, responsabilidades y cumplimiento con los procedimientos establecidos.

Alcántar, Maldonado y Arcos (2015) desarrollaron una investigación de título “Clima laboral y compromiso organizacional de los empleados administrativos de una universidad pública” su objetivo principal fue determinar las relación del clima laboral y el compromiso organizacional de los empleados administrativos de una universidad pública, en cuanto a la metodología se desarrolló bajo el tipo de investigación descriptivo, correlacional, transversal con diseño no experimental, se tomó como muestra a una población de 112 empleados del área financiera de una universidad pública, de los cuales se determinaron los hallazgos que demuestran que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los dos parámetros lo cual remarca que al favorecer el clima laboral, se favorece el compromiso de

los empleados: adicionalmente se identificó que tanto el clima laboral como el compromiso organizacional tienen un nivel bueno.

Obreque (2015) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad” cuyo objetivo fue Obtener mayor precisión de la influencia del clima organizacional en el compromiso funcionarios en un hospital de baja complejidad, para definir y priorizar las dimensiones que producen mayor compromiso funcionario, el tipo de investigación fue de diseño tipo descriptivo transversal, no experimental, la muestra fue un total de 102 funcionarios del Hospital de Llay Llay, y se encontró una relación entre clima organizacional y el nivel de compromiso funcionario donde además se evidencia que las dimensiones del clima que más se relacionan con el compromiso son la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad.

## **2.2. Marco histórico**

Arredondo (2008) menciona que los primeros estudios sobre clima organizacional fueron realizados por Litwin en la década de los treinta. Litwin estudio el clima como una realidad empírica, hizo un experimento para ver el efecto en el comportamiento de tres tipos distintos de atmósfera, inducidas expresamente a través de la utilización de estilos de liderazgo; autocrático, paternalista y democrático. Estos estudiosos probaron que el clima es más poderoso que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente, cambiando el comportamiento de sus miembros, después de hacer un estudio exhaustivo de las diferencias individuales de los miembros del grupo concluyen que las diferencias en el comportamiento observado se atribuyen a diferencias en la atmósfera creada, más que las características constantes de los miembros del grupo.

James y Jones (1974) sugieren que se debe utilizar el término clima psicológico con el fin de destacar que se trata de las interpretaciones cognoscitivas agregadas de la mano de obra organizacional que surge de la experiencia en la organización y hacer una representación del

significado implícito en las características, los acontecimientos y los procesos organizacionales.

Por otro lado Hernández, Méndez y Contreras (2014) manifiestan que a partir del 2000, el clima organizacional recobró un notable interés, así también dentro de su investigación consideró las opiniones respectivas de McKnight y Webster, Brunet, Schneider, Ehrhart y Marcey, quienes consideran al clima organizacional como las percepciones compartidas por los empleados sobre las prácticas y procedimientos de la empresa o institución, incluyendo qué conductas son esperadas y recomendadas, de igual manera como las actitudes subyacentes a los valores, a las normas y a los sentimientos que los empleados tienen ante su organización y por otro lugar la mayoría de las definiciones conceptualiza al clima organizacional o laboral como un conjunto de percepciones de los individuos respecto a su medio interno de trabajo.

### **2.3. Bases Teóricas**

#### **2.3.1. Clima laboral.**

El clima laboral está fundamentado en las relaciones interpersonales que se generan entre los colaboradores de una organización, es decir, si el clima laboral es favorable, adicionará satisfacción laboral, por el contrario, si el clima laboral no es favorable, no se logrará satisfacer las necesidades de los colaboradores, visto de otro modo, el estado motivacional de los colaboradores afectará directamente en el clima organizacional.

Robles (2005) El término Clima Laboral está compuesto de características que definen a una organización y la hace diferente a otras, estas características son de permanencia relativa en el tiempo e impactan en la conducta de los individuos y como consecuencia, en la productividad laboral. Por ello se dice que clima laboral es un factor clave para el éxito de una organización porque enmarca las actitudes y comportamiento de los colaboradores.

Dubrán (1974), Dice que cada organización posee propiedades o características que tienen muchas organizaciones; pero cada una posee su característica exclusiva o propiedades. Existen muchos conceptos de clima organizacional, los cuales concurren en conceptos claves como; “Que es una reunión de percepciones del personal de una organización, en cuanto a cómo está diseñada la empresa en diferentes ámbitos o dimensiones”. Los que escriben sobre el clima concuerdan en que es medible, que afecta el desarrollo de la organización de forma positiva o negativa, y que se puede intervenir (p.30).

Guillén (2006) El clima es una cualidad organizacional, independiente de las percepciones individuales, que describe los procesos comportamentales característicos de un sistema social. Estos procesos han llegado a formar parte del constructo que refleja los valores, las actitudes y las creencias de los integrantes

Chiavenato (2009) hace referencia al clima laboral constituye el medio interno de una organización, el ambiente psicológico de una organización característica que se encuentra en cada organización. También menciona que el concepto de clima laboral incluye diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos niveles, como el tipo de organización, las políticas, la tecnología, los reglamentos internos (factores de estructura), las metas operacionales, además de los sistemas de valor, las actitudes y formas de comportamiento social que son castigadas o impulsadas (aquí están los factores en el ámbito social).

#### ***2.3.1.1. Características del clima laboral.***

Las características del clima laboral son los aspectos resaltantes en muchos casos tiene como base fundamental su estructura de la organización basada en la comunicación horizontal en la que se involucra todas las áreas para la realización de las funciones, también compuesta de valores, misión, visión, objetivos estratégicos y sistema de recompensa.

Rodríguez (2005) plantea un conjunto de características como son:

- a) El clima se refiere a la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización
- b) El clima de una organización tiene cierta continuidad a pesar de experimentar cambios
- c) El clima laboral afecta el nivel de compromiso e identificación de los miembros de la organización
- d) El clima laboral es influenciado por el comportamiento y las actitudes de los miembros de la organización.

#### **2.3.1.2. *Importancia del clima laboral.***

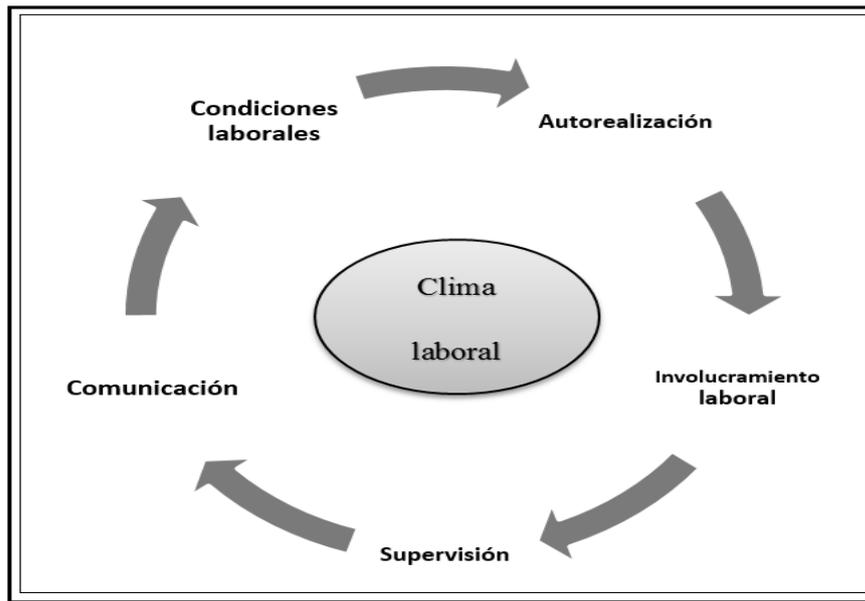
Vargas (2014) Dice que importante por gracias al clima se puede percibir un ambiente favorable y el buen desarrollo de las actividades de parte de los colaboradores, contando con la revisión del clima laboral y generando una declaración de cambio el cual permita definir un paso de inicio en la estructuración para determinar el inicio en la evaluación del clima. Adicionalmente la organización debe presentar un norte en común donde los líderes emprendan la capacidad para dirigir el desempeño individual y colectivo hacia la consecución los objetivos de la organización, garantizando alto grado de contribución. Los individuos deben desarrollar la competencia de autogestión para liderar, en el devenir, la consecución de la estrategia.

El clima laboral presenta una gran importancia en la organización ya que es uno de los pilares que permite el cumplimiento de los objetivos, la armonía entre el equipo de trabajo y el sentido de pertenencia.

#### **2.3.1.3. *Dimensiones del clima laboral.***

Para el desarrollo de esta investigación de utilizó cinco dimensiones propuestas la Ps. Sonia Palma Carrillo en su Escala: Clima Laboral CL-SPC.

Figura 1. Dimensiones del clima laboral

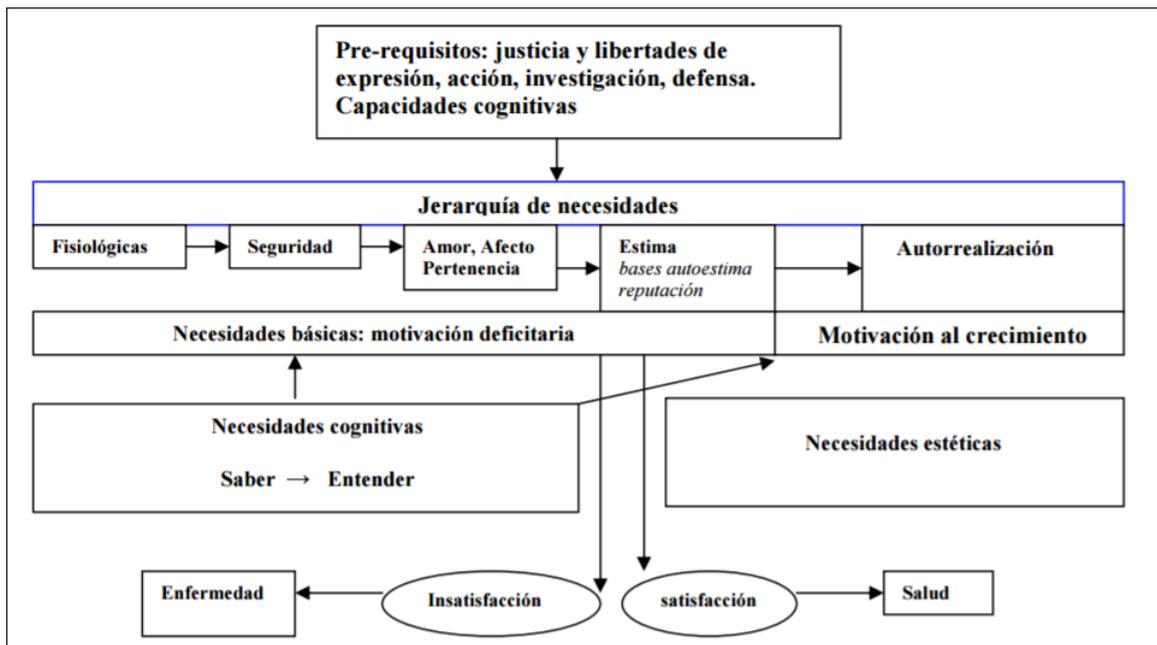


Fuente: Palma (2004)

#### 2.3.1.3.1. Autorrealización.

Maslow (1954), postuló que la autorrealización representa el nivel más alto de una jerarquía de necesidades humanas. Según el autor, las personas están sujetas a dos conjuntos diferentes de fuerzas motivacionales. Unas vinculadas a la supervivencia mediante la satisfacción de necesidades físicas y psicosociales y otras que promueven la realización del potencial de uno mismo.

Figura 2. Esquema de la Teoría de las Necesidades de Maslow



Fuente: Boltvinik (2015)

Palma (2007) indica; que la autorrealización depende en gran manera en reconocer el logro y desempeño de los colaboradores y de la empresa en general, sumando a mejorar la satisfacción de los colaboradores y mejorando la productividad laboral.

Estos indicadores son importantes porque:

- a) Nos permiten medir el avance de cumplimiento de las estrategias, objetivos, procesos y actividades de una empresa.
- b) Como la medición es objetiva, esto se basa en metas, podemos controlar la administración de la organización.
- c) El control de la administración permite tomar medidas correctivas, preventivas, de mejora.

A través de dichas medidas se puede potenciar el crecimiento de la empresa.

Figura 3. Teorías de la motivación

<b><i>Teorías de Contenido Motivacional</i></b>	
<b>Maslow</b>	: Fisiológica, Seguridad, Sociales, Estima y Autorrealización.
<b>Alderfer</b>	: Crecimiento, Relacionales y Existenciales
<b>Herzberg</b>	: Higiénicos y Motivacionales
<b>McClelland</b>	: Logro, Afiliación y Poder
<b><i>Teorías del Proceso Motivacional</i></b>	
<b>Vroom</b>	: Espectativas
<b>Festinger</b>	: Equidad

Fuente: Palma (2000)

Palma (2004) indica que la autorrealización es la apreciación del colaborador con respecto a las posibilidades que el factor laboral vaya en favor del desarrollo personal y profesional variable a la tarea respecto a su futuro; por ejemplo: el colaborador puede aprender y desarrollarse hacia el progreso personal en la organización; esta teoría respalda a Fernández (1999) quien menciona el mismo sustento, mencionando que es una posibilidad de surgimiento personal y profesional en la labor, es decir, es la probabilidad percibida por los colaboradores, de que en una organización los colaboradores encontrarán apoyo y estímulos para el desarrollo personal y profesional, por medio de políticas justas y efectivas de formación, así mismo el año 2009, el autor adiciona a su teoría basada en la autorrealización mencionando que los colaboradores tienden a gustar puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus destrezas y capacidades dónde ofrezcan una variedad de actividades, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están desarrollando, cualidades que hacen que la labor posea estímulos intelectuales; los lugares en la organización que tienen pocos retos provocan fastidio, pero muchos retos causan frustración y sentido de fracaso. En condiciones moderadas, los colaboradores experimentarán satisfacción y placer.

#### 2.3.1.3.2. *Involucramiento laboral.*

Para Palma (2004), ella conceptualiza a este indicador como la identidad con los valores de la organización y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; no obstante, Ferreira (2006) indica que es el mayor compromiso con la institución, concluyendo que el compromiso organizacional es la adhesión de los valores y objetivos de la organización como propios y una fuerte inclinación de seguir perteneciendo a la misma, esforzándose para su bienestar.

Mino (2014) sostiene que el colaborador demuestra involucramiento laboral si este conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la organización, demostrando el compromiso del trabajador con el equipo, sus actividades y con la misión de su respectiva organización para que de esta forma pueda lograr obtener un resultado mejorado en sus actividades realizadas.

#### 2.3.1.3.3. *Supervisión.*

Palma (2004) conceptualiza como apreciaciones de significación y funcionalidad de superiores en el desarrollo de la supervisión en el marco de la actividad laboral teniendo en cuenta la relación de apoyo y orientación en cumplimiento de las actividades lo que forma parte del desempeño cotidiano, por ejemplo el supervisor da apoyo a los trabajadores para superar las dificultades que se puedan presentar durante el desarrollo de las actividades en la organización y la calificación que se hace a los trabajadores ayuda a mejorar la satisfacción y producción de los empleados.

De tal manera Hodgetts y Altman (1985), en su libro de Comportamiento en las organizaciones afirman que los individuos que se preocupan primero por sus empleados y después por la tarea a realizar parecían lograr una producción mayor y contar con empleados con un grado más notable de satisfacción en el trabajo y en lo moral. Por el contrario, los líderes cuyos intereses se centraban en la producción tenían un índice menor de rendimiento,

y sus subordinados gozaban de grados más limitados en la moral y menos satisfacción en el trabajo.

Por otra parte, Robbins (2004) menciona que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, quien además, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos.

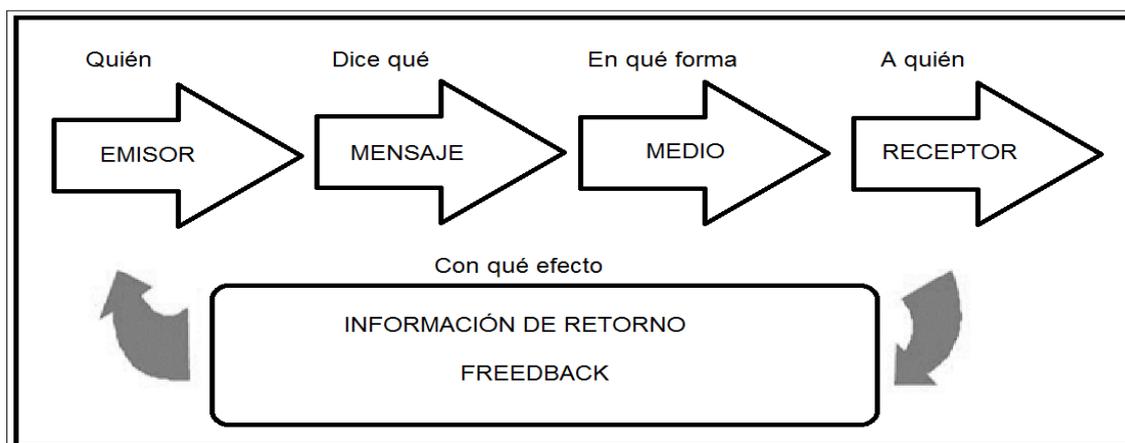
Rodríguez (2005) agrega el factor “comunicación” dentro de la supervisión, diciendo que para que se cree un buen clima laboral se necesita de una buena comunicación entre jefe y empleados a la hora de especificar tareas o rendir cuentas, para que no sucedan errores en el trabajo.

Raineri (2006) indica que adicionalmente a las retribuciones, es fundamental que los jefes y supervisores directos manifiesten una ayuda autónoma a sus colaboradores y difundan un clima agradable por medio del empoderamiento (libertad de poder opinar y tomar decisiones). Así el colaborador sentirá su ambiente laboral de manera positiva, lo que va a influir directamente en su motivación. Este aspecto también contribuye al buen clima laboral, dado que los colaboradores al tener claridad sobre sus líneas de autoridad generan confianza y una mejor solución de los conflictos laborales que suceden en las áreas de la organización (Chiavenato, 2007).

#### *2.3.1.3.4. Comunicación.*

Para Bowers y Taylor (1970), citado por Brunet (2002), hace referencia a la forma en que se hará recordar a los colaboradores sobre una indicación compartida o común, para llegar al entendimiento recíproco, esta dimensión se basa en las redes de comunicación que hay dentro de la organización, así como en la facilidad que tienen los colaboradores de hacer que se escuchen sus quejas en el nivel estratégico (p.50)

Figura 4. Proceso de la comunicación



Fuente: *Elaboración propia*

Sonia Palma (2004) dice que la comunicación es la concepción de la manera como fluye, celeridad, coherencia, claridad y precisión del mensaje relativo y pertinente a la actividad interna de la empresa como con el servicio al usuario y/o clientes, por ejemplo, se cuenta con facilidades para obtener la información necesaria para cumplir con la labor y la organización promueve y fomenta la comunicación dentro de la misma.

#### 2.3.1.3.5. Condiciones laborales.

La naturaleza o propiedad de las cosas y el estado o situación en que se encuentra algo reciben el nombre de condición, el trabajo, por su parte, es una actividad productiva por la que se recibe un salario. Se trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos. La condición laboral, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno del trabajo. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Chiavenato (1999) El desarrollo del trabajo está influido por tres grupos de condiciones.

#### 1. Condiciones ambientales

Se refieren a las condiciones físicas en las que el trabajador desempeña sus funciones y las comodidades que este tenga para llevarlas a cabo y esta: la iluminación y el ruido.

## **2. Condiciones de tiempo**

Se refieren a la jornada de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc. que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente. Se debe aclarar que jornada y horario de trabajo no son lo mismo; siendo la jornada el número de horas que el trabajador debe prestar servicio y horario de trabajo como la hora de entrada y salida.

## **3. Condiciones sociales**

En las cuales intervienen la Organización informal, las cuales surgen de las relaciones sociales e interacciones espontáneas entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización; estas se forman a partir de las relaciones de amistad o del surgimiento de grupos informales que no constan en el organigrama.

### ***2.3.1.4. Relación entre el clima y el compromiso organizacional.***

El compromiso y el clima laboral son actitudes que reflejan un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización. Existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable del clima laboral que les rodea incrementa el compromiso.

Para Domínguez, Ramírez y García (2013) De su investigación queda demostrado las relaciones observadas en las dimensiones del clima laboral y las del compromiso. Los hallazgos señalan que tres de los cuatro factores en que se agrupan las dimensiones del clima laboral se correlacionan significativamente con el compromiso institucional.

### **2.3.2. Compromiso organizacional.**

Sin lugar a equivocarnos, podemos afirmar que el éxito para la organización está ligada al compromiso ya que involucra valores muy importantes en el comportamiento organizacional como la lealtad, el involucramiento y la predisposición para cooperar en equipo y esto forjará como consecuencia resultados éxitos.

De esa manera, comprendemos que el éxito depende del buen desempeño de los colaboradores con indicadores que evalúen aspectos en el trabajo, conductuales, entre otros. De esta manera, lo que se pretende determinar en este estudio es la importancia del compromiso organizacional como clave de éxito.

Luthans (2008) menciona que el compromiso organizacional como actitud tiene las siguientes características:

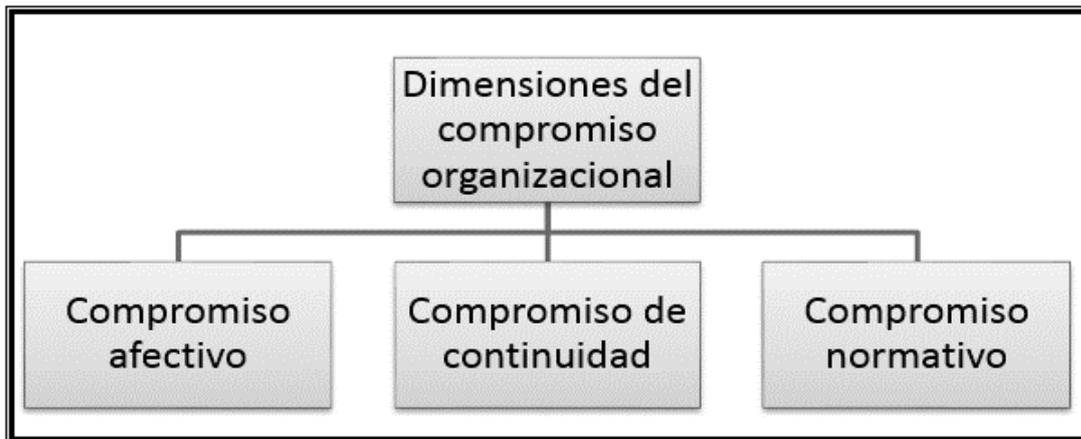
1. Fuerte deseo de seguir siendo miembro de una organización en particular.
2. Disposición a realizar un gran esfuerzo en beneficio de la organización.
3. Creencia firme en los valores y las metas de la organización, así como la aceptación de estos.

Ruíz (2013) el compromiso organizacional ha sido objeto de estudio extenso debido a la importancia que tiene para las empresas. Conociendo cuan comprometidos están los colaboradores esto permite a los directivos entender los distintos tipos de compromiso que pueden existir en sus colaboradores y las consecuencias respecto a los distintos tipos de motivaciones y vínculos que genera, que lógicamente tendrá diferente impacto sobre los resultados de la empresa.

#### ***2.3.2.1. Dimensiones del compromiso organizacional.***

Meyer y Allen (1997) crearon un modelo compuesto de tres componentes del compromiso organizacional que identifica al empleado con su organización. Para esta investigación se tomó en cuentas estas dimensiones y son:

Figura 5. Dimensiones del compromiso organizacional



Fuente: Meyer y Allen (1997)

#### 2.3.2.2. *Compromiso afectivo*

González y Guillén (2008) Los individuos se comprometen al valorar el coste de oportunidad de dejar de hacerlo.

Meyer y Allen (1991) Es el compromiso que muestra un lazo afectivo que predomina en el colaborador hacia la institución, por lo que “son las fuerzas de la identidad de una persona hacia una organización en particular y de su acción en la misma”.

#### 2.3.2.3. *Compromiso de continuación.*

González y Guillén (2008) Un estado mental caracterizado por el deseo de comprometerse (p.ej. mantener el empleo, conseguir metas para la empresa, etc.)

Meyer y Allen (1991) Se refiere a cuánto debe estar un individuo en una empresa. En el compromiso de continuidad está relacionado con las necesidad, es muy probable encontrar una base de la persona respecto a inversiones en esfuerzo y tiempo que se perderían en caso de irse la organización, o sea de los gasto (físicos, financieros, psicológicos) los que invierte al abandonar, o que es poco posible encontrar otro trabajo, es decir, aquí hay un beneficio asociado con continuar perteneciendo a la empresa.

#### **2.3.2.4. *Compromiso normativo.***

González y Guillén (2008) Sienten la obligación moral de comprometerse.

Meyer y Allen (1991) Es cuanta obligación moral siente una persona a seguir en su organización. En el compromiso normativo es (deber), está la convicción en la lealtad a la empresa (sentido moral), puede ser por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, pago de colegiaturas o capacitación) lo cual genera que la persona sienta una obligación a permanecer en ese lugar hasta que esa deuda sea terminada.

### **2.4. Marco filosófico**

#### **2.4.1. Bases Bíblicas.**

La presente investigación tiene una perspectiva filosófica cristiana y hace referencia al propósito inicial del trabajo, este trataba de brindar al ser humano una condición favorable para aplicar las diversas capacidades tanto intelectuales, físicas y sus habilidades sociales, por medio de esto se afirmarían su propósito de existencia, así como se describe en las escrituras.

Reina y Valera (1960) menciona en Deuteronomio 24:14,15 “No oprimirás al jornalero pobre y menesteroso, ya sea de tus hermanos o de los extranjeros que habitan en tu tierra dentro de tus ciudades”. De aquí se deduce el principio del respeto por el derecho del colaborador, y previene contra el abuso de su situación vulnerable frente a quien lo emplea, y establece la importancia de ser puntualidad en el pago del servicio prestado, lo cual es un requisito divino y por ende de justicia.

Reina y Valera (1960) también menciona en 1Timoteo 5:17-18, "Los ancianos que gobiernan bien, sean tenidos por dignos de doble honor, mayormente los que trabajan en predicar y enseñar, pues la escritura dice: No pondrás bozal al buey que trilla, y: digno es el obrero de su salario". Teniendo en cuenta esto, podemos sacar la conclusión que el individuo

es merecedor de obtener de buena manera la retribución que merece al contribuir con su trabajo.

Reina y Valera (1960) también recalca en Santiago 5: 4 diciendo “He aquí, clama el jornal de los obreros que han cosechado vuestras tierras, el cual por engaño no les ha sido pagado por vosotros; y los clamores de los que habían segado han entrado en los oídos del Señor de los ejércitos”.

Reina y Valera (1960) hace mención en 1 Pedro 4:10 “Cada uno según el don que ha recibido, minístrelo a los otros, como buenos administradores de la multiforme gracia de Dios”. Es un privilegio formar parte de la creación de nuestro padre Dios, por el hecho de ser creados a su imagen y semejanza, es una gran bendición, sobre todo dotados con dones y talentos para honrar a nuestra sociedad.

#### **2.4.2. Bases filosóficas.**

De White (1997) actualmente la causa de Dios necesita hombres y mujeres que posean inauditas calificaciones y buenas facultades de administración; hombres y mujeres que hagan una investigación paciente y cabal de las necesidades de la obra en los diversos campos; se necesita a quienes tengan una gran capacidad para el trabajo; quienes posean corazones cálidos y bondadosos, cabezas serenas, buen sentido y juzguen sin prejuicios; quienes estén santificados por el Espíritu de Dios, y puedan decir intrépidamente ‘No’, o ‘Sí’ y ‘Amen’ a las propuestas hechas; quienes tengan fuertes convicciones, claro entendimiento y corazones puros, llenos de simpatía; quienes practiquen las palabras: ‘Todos vosotros sois hermanos’ (Mateo 23:8); quienes procuren elevar y restaurar a la humanidad caída.

De White (2003) “Como resultado, la mayor obra jamás confiada a los mortales ha sido estropeada por la mala administración de hombres con marcados defectos de carácter”.

De White (1979) aporta “Dios ha confiado a los hombres talentos: un intelecto donde se originan las ideas, un corazón para que sea el asiento de su trono, los afectos para que se

fluyan como bendiciones para otros, una conciencia para que convenza el pecado. Cada uno ha recibido algo del maestro, y cada uno debe hacer su parte para satisfacer las necesidades de la obra de Dios” (p.74). El consejo que recibimos es que la remuneración que se debe ganar debe ser de acuerdo al rendimiento y la disponibilidad de tiempo que brindamos al trabajo y la capacidad que tenemos para poner nuestro esfuerzo en la consecución de los objetivos de la organización.

## **2.5. Marco Conceptual o Términos**

### a) Clima laboral:

Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización e influyen en su comportamiento

### b) Autorrealización:

Apreciación del colaborador respecto a las posibilidades que el ambiente laboral favorezca el desarrollo personal y profesional variable a la tarea y con perspectiva de futuro.

### c) Involucramiento laboral

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

### d) Supervisión

Percepciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las actividades que forman parte de su rendimiento diario.

### e) Comunicación

Percepción del nivel de fluidez, coherencia, celeridad, precisión y claridad de la información pertinente y relativa al funcionamiento en el interior de la organización como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

f) Condiciones laborales

Reconocimiento de que la organización provee los componentes como materiales, económicos y/o psicosociales suficientes para el cumplimiento de las actividades encomendada.

g) Compromiso organizacional

Deseo fuerte por seguir siendo miembro de una organización en particular, también podemos decir que es la disposición a realizar un gran esfuerzo para beneficiar a la organización.

h) Compromiso afectivo

Hace referencia a la identificación de un colaborador con la organización, así como una elevada vinculación emocional; representa el apego emocional de los colaboradores con la organización y sus objetivos, y se concibe cuando hay sincronización entre los valores, los objetivos individuales y organizacionales.

i) Compromiso de continuación

Hace referencia a la necesidad de continuar el vínculo con la empresa, está relacionado con la inversión de esfuerzo y tiempo que ha realizado y los privilegios que dejaría de percibir si la deja

j) Compromiso normativo

Sentimiento de deuda con la organización que le dio la oportunidad de trabajar y siente que sería una deslealtad abandonarla.

## CAPITULO III

### Metodología

#### 3.1. Tipo de Estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Este estudio tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (p.93). Por lo tanto es una investigación de tipo correlacional, la finalidad de la investigación la relación entre dos variables para luego establecer las respectivas conclusiones y dejar las recomendaciones.

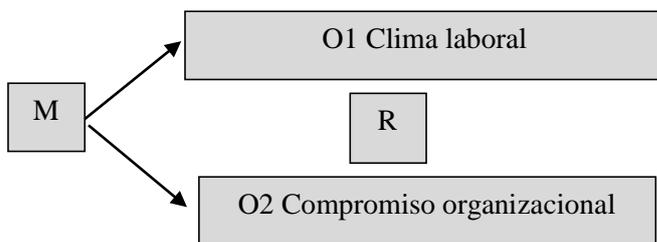
La investigación es de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez.

#### 3.2. Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecen que será de diseño no experimental “estudio que se relaciona sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

El diseño es el siguiente

Figura 6. Diseño de investigación



Fuente: *Elaboración propia*

M: Correlación perteneciente al Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

O1: Son las observaciones y mediciones de la variable 1.

O2: Son las observaciones y mediciones de la variable 2.

R: Es la correlación entre las variables observadas.

### **3.3. Hipótesis**

La descripción de las hipótesis se detalla a continuación.

#### **3.3.1. Identificación de Variables.**

Variable 1: Clima Laboral

Variable 2: Compromiso Organizacional

#### **3.3.2. Hipótesis General.**

Existe una relación significativa entre el clima laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017

#### **3.3.3. Hipótesis Específicas.**

a) Existe una relación significativa entre el clima laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

b) Existe una relación entre el clima laboral y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

c) Existe una relación significativa entre el clima laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

#### **3.3.4. Operacionalización de Variables.**

A continuación, se detalla a través de la matriz de variables.

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de variable clima Laboral y Compromiso organizacional

**MATRIZ INSTRUMENTAL**

<b>TITULO</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES PROPUESTOS</b>	<b>DEFINICIÓN INSTRUMENTAL</b>
<p>EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO – EsSALUD, 2017</p>	Clima laboral	Autorrealización	Oportunidades de progreso en la institución	Percibo que existen oportunidades de progresar en la institución
			Aseguramiento de los niveles de logro en el trabajo	Percibo que cada colaborador asegura sus niveles de logro en el desarrollo de sus actividades
			Objetivos de trabajo retadores	Percibo que los objetivos de trabajo son retadores
			Oportunidad de aprendizaje y desarrollo en las actividades	Percibo que las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse
			Desarrollo personal por el cumplimiento de tareas	Percibo que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.
			Estimulación por cumplir con las actividades laborales	Percibo que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante
			Promoción del desarrollo personal	Percibo que la empresa promueve el desarrollo personal
			Realización del trabajo en relación a la visión	Percibo que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución
			Reconocimiento de logros en el trabajo	Percibo que se reconocen los logros en el trabajo
Oportunidad de alcanzar una calidad de vida laboral en la organización	Percibo que la organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral			

	Compromiso con el éxito en la organización	Percibo que se siente compromiso con el éxito en la organización
	Cooperación entre compañeros de trabajo	Percibo que los compañeros de trabajo cooperan entre si
	Participación para definir los objetivos y las acciones para lograrlo	Percibo que se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo
	Consideración de cada empleado para el éxito de la organización	Percibo que cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización
Involucramiento laboral	Oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad	Percibo que los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad
	Compromiso con la organización	Percibo que los colaboradores están comprometidos con la organización
	Funcionamiento del grupo de trabajo como un equipo bien integrado	Percibo que el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado
	Mejoramiento de las actividades diarias	Percibo que en la oficina se hacen mejor las cosas cada día
	Orgullo del personal por los servicios de la organización	Percibo que los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal
	Colaboración del personal entre las diversas unidades	Percibo que existe colaboración entre el personal de las diversas unidades
Supervisión	Apoyo del jefe para superar los obstáculos que se presentan	Percibo que el jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan

	Interés del jefe por el éxito de sus empleados	Percibo que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores
	Mejora de la tarea por la evaluación que se hace del trabajo	Percibo que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea
	Valoración de los altos niveles de desempeño	Percibo que se valora los altos niveles de desempeño
	Reconocimiento por los logros expresados por el jefe	Percibo que el jefe expresa reconocimiento por los logros
	Disposición de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	Percibo que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades
	Afronta y superan los obstáculos.	Percibo que en la institución, se afronta y superan los obstáculos.
	Promoción la capacitación que se necesita por los jefes	Percibo que los jefes promueven la capacitación que se necesita.
	Acceso al jefe para escuchar los planeamientos que se le hacen	Percibo que el jefe escucha los planeamientos que se le hacen
	Promoción de la generación de ideas creativas e innovadoras.	Percibo que se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.
Comunicación	Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
	Fluidez en de la información en el trabajo	Percibo que en mi trabajo la información fluye adecuadamente

	Relación armoniosa en los grupos de trabajo	Percibo que en los grupos de trabajo existe una relación armoniosa
	Existencia de suficientes canales de información	Percibo que existen suficientes canales de información
	Responsabilidades del puesto claramente definidas	Percibo que las responsabilidades del puesto están claramente definidas
	Interacción con personas de mayor jerarquía	Percibo que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía
	Promoción y fomento de comunicación interna	Percibo que la institución fomenta y promueve la comunicación interna
	Objetivos de trabajo definidos claramente	Percibo que los objetivos del trabajo están claramente definidos
	Existencia de una clara definición de misión, visión y valores en la institución	Percibo que existe una clara definición de misión, visión y valores en la institución
	Conocimiento de los avances en otras áreas de la organización	Percibo que se conocen los avances en otras áreas de la organización
Condiciones laborales	Mejoramiento continuo de los métodos de trabajo	Percibo que en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo
	Preparación necesaria para realizar el trabajo	Percibo que se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo
	Oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	Percibo que se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede
	Existencia de buena administración de los recursos	Percibo que existe buena administración de los recursos

		Existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo	Percibo que existen normas y procedimientos como guías de trabajo
		Remuneración atractiva en comparación con otras organizaciones	Percibo que la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones
		Realización del trabajo en función a métodos o planes establecidos	Percibo que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos
		Disposición de tecnología que facilite el trabajo	Percibo que se dispone de tecnología que facilite el trabajo
		Existencia de un trato justo en la empresa	Percibo que existe un trato justo en la empresa
		Remuneración de acuerdo con otras áreas de la organización	Percibo que la remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Confianza en los valores de la institución	Confío en los valores de la institución
		Apego emocional a la institución	Siento apego emocional a la institución
		Integración plena en la institución	Siento integración plena en la institución
		Involucramiento en la problemática de la institución	Percibo involucramiento en la problemática de la institución
		Voluntad por dar mayor esfuerzo de los normal para el éxito de la institución	Percibo que hay voluntad por dar mayor esfuerzo de los normal para el éxito de la institución

	Convencimiento de satisfacción de necesidades	Percibo convencimiento de satisfacción de necesidades
	Manifestación de orgullo hacia la institución	Percibo manifestación de orgullo hacia la institución
	Significación personal	Creo que existe significación personal en mi
	Felicidad por estar en la institución	Percibo felicidad por estar en la institución
Compromiso de continuación	Aceptación de cualquier tipo de labor	Percibo aceptación a cualquier tipo de labor
	Afección de la vida misma por dejar la institución	Percibo afección de la vida misma por dejar la institución
	Dependencia de otras personas por ingresos que se recibe de parte de la Institución	Percibo dependencia de otras personas por ingresos que se recibe de parte de la Institución
	Opciones de trabajo	Percibo que puedo dar opciones de trabajo
	Capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo	Percibo que tengo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo
	Sensación de haber dado mucho de sí mismos y así no considerar otras opciones	Percibo que he dado mucho de mí y así que no considero otras opciones
	Permanencia en la institución: necesidad y deseo	Permanezco en la institución por necesidad y deseo
	Análisis del costo de oportunidad de pertenecer a la institución	Percibo que el costo de oportunidad de pertenecer a la institución es bueno

	Circunstancias que estrechen fuertemente la relación laboral	Percibo que hay circunstancias que estrechan fuertemente la relación laboral
	Recepción de algún apoyo especial de parte de la institución	Percibo algún apoyo especial de parte de la institución
	Lealtad hacia la institución	Considero que tengo lealtad hacia la institución
Compromiso normativo	Obligación de permanencia en la institución	Siento obligación de permanencia a la institución
	Sensación de deuda con la institución	Tengo una sensación de deuda con la institución
	Sentimiento de culpabilidad por dejar la institución	Tengo un sentimiento de culpabilidad por dejar la institución

### **3.4. Población y Muestra**

#### **3.4.1. Delimitación Espacial y Temporal.**

##### **3.4.1.1. *Delimitación Espacial.***

La institución objeto de estudio está ubicada en la ciudad de Tarapoto, en el Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

##### **3.4.1.2. *Delimitación Temporal.***

Así mismo se está realizando durante el periodo temporal a partir del mes de julio hasta el mes de octubre, haciendo una suma de 4 meses consecutivos.

#### **3.4.2. Delimitación de la Población y Muestra.**

##### **3.4.2.1. *Delimitación de la Población.***

La población tiene un universo de 70 colaboradores de área administrativa del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

##### **3.4.2.2. *Delimitación de la Muestra.***

La muestra de estudio se ha tomado el 100% de colaboradores del área administrativa del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

### **3.5. Plan del procesamiento de datos.**

Para el procesamiento se cuenta con un lugar adecuado para el trabajo en el que se trabajará las encuestas y se procesará los resultados haciendo uso del software.

#### **3.5.1. Diseño del instrumento de investigación.**

Se utilizará una encuesta compuesta por 73 indicadores sobre las 8 dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo. La primera dimensión con 10 ítems, la segunda dimensión cuenta con 10 indicadores, la tercera dimensión cuenta con 10 ítems, la cuarta dimensión cuenta con 10 ítems, la quinta dimensión cuenta con 10 ítems, la sexta dimensión cuenta con 9 ítems, la séptima dimensión cuenta con

8 ítems y la octava dimensión cuenta con 6 ítems. En este sentido, las respuestas que se obtendrá, será de seriedad y sinceridad exigida por los encargados de investigación a los trabajadores de la empresa.

### **3.5.2. Técnicas de recolección de datos.**

En esta fase de la investigación fuimos encuestar a los 70 colaboradores que tiene en área de la mencionada institución, la cual compartiremos la muestra-población siendo 35 colaboradores para el investigador 1 y 35 para el investigador 2, para recolectar la información fuimos en horario donde no se interrumpa sus funciones.

### **3.5.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.**

Para el procesamiento y análisis de datos se enumeró en orden correlativo el total de encuestas las que luego se tabuló en el SPSS versión 20, luego procedimos a análisis de datos que generó el sistema y posteriormente se interpretó.

## CAPITULO IV

### Resultados y discusiones

#### 4.1. Fiabilidad del instrumento de la investigación

El alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos de la variable clima laboral tuvo un valor de 0.964, lo cual indica elevada fiabilidad. El alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos de la variable compromiso organizacional tuvo un valor de 0.871, lo cual indica fiabilidad aceptable (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

##### 4.1.1. Validación de expertos

Fue a través de juicio de expertos, quienes cuentan con experiencia profesional y conocimientos en investigación científica y formativa los cuales fueron los siguientes: Lic. José Eber Paz Vílchez y Lic. David Troya Palomino.

#### 4.2. Análisis de las variables demográficas

##### 4.2.1. Análisis descriptivo del género

*Tabla 2. Análisis descriptivo de la variable género*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	37	53
Femenino	33	47
Total	70	100

Fuente: *elaboración propia*

El 53% de los encuestados fueron hombres y el 47% fueron mujeres.

#### 4.2.2. Análisis descriptivo de la edad

Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
22 a 27	2	3
28 a 33	10	14
34 a 39	15	21
40 a 45	16	23
46 a 51	11	16
52 a 57	7	10
58 o más	9	13
Total	70	100

Fuente: *elaboración propia*

El 3% de los encuestados tuvieron una edad entre 22 y 27 años, el 14% entre 28 y 33 años, el 21% entre 34 y 39 años, el 23% entre 40 y 45 años, el 16% entre 46 y 51 años, el 10% entre 52 y 57 años y el 13% 58 años o más.

#### 4.2.3. Análisis descriptivo del estado civil

Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	43	61
Conviviente	17	24
Casado	5	7
Viudo	5	7
Total	70	100

Fuente: *elaboración propia*

El 61% de los encuestados fueron solteros, el 24% convivientes, el 7% casados y el 7% viudos.

#### 4.2.4. Análisis descriptivo de la variable religión

Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable religión

Religión	Frecuencia	Porcentaje
Católico	57	81
Protestante	13	19
Total	70	100

Fuente: *elaboración propia*

El 81% de los encuestados fueron católicos y el 19% fueron protestantes.

#### 4.2.5. Análisis descriptivo de la procedencia

Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable procedencia

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Costa	9	13
Sierra	2	3
Selva	59	84
Total	70	100

Fuente: *elaboración propia*

El 13% de los encuestados proceden de la costa, el 3% de la sierra y el 84% de la selva.

#### 4.3. Análisis descriptivo de la variable Clima laboral

Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable Clima laboral de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Clima laboral	Muy en desacuerdo	3	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	43
	Bastante de acuerdo	34	49
	Totalmente de acuerdo	3	4
	Total	70	100
Autorrealización	Muy en desacuerdo	3	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	39
	Bastante de acuerdo	32	46
	Totalmente de acuerdo	8	11
Total	70	100	
Involucramiento Laboral	Muy en desacuerdo	3	4

	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	39
	Bastante de acuerdo	36	51
	Totalmente de acuerdo	4	6
	Total	70	100
	Totalmente en desacuerdo	3	4
	Muy en desacuerdo	5	7
Supervisión	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	40
	Bastante de acuerdo	25	36
	Totalmente de acuerdo	9	13
	Total	70	100
	Muy en desacuerdo	3	4
Comunicación	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	33
	Bastante de acuerdo	39	56
	Totalmente de acuerdo	5	7
	Total	70	100
	Muy en desacuerdo	5	7
Condiciones Laborales	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	39
	Bastante de acuerdo	32	46
	Totalmente de acuerdo	6	9
	Total	70	100

Fuente: *elaboración propia*

La Tabla 7 muestra el nivel de Clima laboral y sus dimensiones de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017. En cuanto a la variable Clima laboral el 4% de los encuestados estuvieron “muy en desacuerdo”, el 43% manifestó estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 49% manifestaron que estaban “bastante de acuerdo” y el 11% “bastante de acuerdo”. En cuanto a las dimensiones: cuatro de ellas tuvieron una mayor frecuencia en el nivel “bastante de acuerdo”, las cuales son: autorrealización (46%), involucramiento laboral (51%), comunicación (56%) y condiciones laborales (46%), mientras que la supervisión tuvo una mayor frecuencia porcentual (40%) en el nivel “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

#### 4.4. Análisis descriptivo de la variable Compromiso organizacional

Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable Compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Compromiso organizacional	Muy en desacuerdo	1	1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	33
	Bastante de acuerdo	45	64
	Totalmente de acuerdo	1	1
	Total	70	100
Compromiso afectivo	Muy en desacuerdo	3	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	23
	Bastante de acuerdo	41	59
	Totalmente de acuerdo	10	14
	Total	70	100
Compromiso de continuación	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	33
	Bastante de acuerdo	44	63
	Totalmente de acuerdo	3	4
	Total	70	100
	Muy en desacuerdo	3	4
Compromiso normativo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	46
	Bastante de acuerdo	30	43
	Totalmente de acuerdo	5	7
	Total	70	100
	Muy en desacuerdo	3	4

Fuente: *elaboración propia*

La Tabla 8 muestra el nivel de Compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017. En cuanto a la variable Desempeño laboral, el 1% de los encuestados manifestaron estar “muy en desacuerdo”, el 33% respondió que estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 64% respondió “Bastante de acuerdo” y el 1% manifestaron que estaban “totalmente de acuerdo”. En cuanto a las dimensiones: dos de ellas tuvieron una mayor frecuencia en el nivel “bastante de acuerdo”, las cuales son: compromiso afectivo (59%) y compromiso de continuación (63%), mientras

que el compromiso normativo tuvo una mayor frecuencia porcentual (46%) en el nivel “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

#### 4.5. Prueba de hipótesis

##### 4.5.1. Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

Regla de decisión

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

*Tabla 9. Análisis de correlación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.*

Clima Laboral	Compromiso organizacional		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,277	0.020	70

Fuente: *elaboración propia*

En la Tabla 9 se presenta la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,277 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,020 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto. Se observa también que la relación es positiva y baja.

#### 4.5.2. Hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

#### Regla de decisión

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H1).

Tabla 10. Análisis de correlación entre el clima laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

Clima laboral	Compromiso afectivo		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,502	.000	70

Fuente: *elaboración propia*

En la Tabla 10 se presenta la relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,502 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. Se observa también que la relación es positiva y media.

### 4.5.3. Hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

#### Regla de decisión

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

Tabla 11. Análisis de correlación entre el clima laboral y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

Clima Laboral	Compromiso de continuación		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,269	,024	70

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 11 se presenta la relación entre el clima laboral y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,269 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,024 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. Se observa también que la relación es positiva y baja.

#### 4.5.4. Hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

#### Regla de decisión

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H1).

Tabla 12. Análisis de correlación entre el clima laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.

Clima Laboral	Compromiso de continuación		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,078	,522	70

Fuente: *elaboración propia*

En la Tabla 12 se presenta la relación entre el clima laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,078 (correlación positiva muy baja) y un p valor igual a 0,522 (p-valor  $> 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. Es necesario indicar que a nivel de muestra existe una relación positiva muy baja entre el clima laboral y el compromiso normativo de los colaboradores, pero no es significativa.

#### 4.6. Discusiones

El principal objetivo de éste estudio ha sido determinar la relación entre el clima laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017, por medio de un instrumento que ha permitido su evaluación.

Al analizar los resultados en referencia al objetivo general, se encontró la presencia de una relación significativa entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto así mismo también podemos señalar que mientras exista un clima laboral favorable los colaboradores se sentirán más comprometidos con la institución, esto permitirá contar con colaboradores comprometidos que ayuden a la consecución de los objetivos. Alcántar, Maldonado y Arcos (2015) también remarcan que, al favorecer el clima laboral, se favorece el compromiso de los empleados y que clima laboral como el compromiso se relacionan positivamente.

De esta manera Espinosa y Aguña (2016) en su investigación “El clima laboral y su incidencia en el desempeño y compromiso del personal operativo de una empresa fármaco-industrial”, se llegó a la conclusión que el clima laboral de Fármaco-Industrial, incide de manera negativa en el desempeño de los colaboradores, afectando el logro de las metas y estrategias impuesta por la organización y propias de los colaboradores, el compromiso laboral se crea a través de las propiedades del clima laboral que la empresa pueda brindar, Fármaco-Industrial presenta un clima desfavorable en su actualidad el cual no permite que el colaborador se sienta identificado ni comprometido con sus funciones, responsabilidades y cumplimiento con los procedimientos establecidos. Teniendo en cuenta estos resultados podemos decir que en nuestra investigación la relación Clima compromiso fue según el estadístico Rho de Spearman un coeficiente de 0,277 y un p valor igual a 0,020 ( $p$ -valor < 0.05) es decir existe relación significativa entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto.

Finalmente, mediante la presente investigación y discusión de resultados, reflejan la percepción que tienen los colaboradores respecto a dichos elementos anteriormente mencionados. De esta manera, se brinda la responsabilidad para que quien reciba la presente información pueda administrarla eficazmente, interpretar y analizar los resultados y tomar las mejores decisiones por mejorar los puntos débiles. Así mismo se busca que este esfuerzo pueda servir para exponer un panorama más amplio sobre las percepciones que tienen los colaboradores respecto a los factores anteriormente mencionados y se reflejan en la organización y que a la vez tendrán un impacto en el comportamiento de sus colaboradores.

## CAPITULO V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Las siguientes conclusiones fueron elaboradas teniendo en cuenta los resultados de los objetivos de la investigación. Se presentan en primer lugar los niveles de percepción de las variables del estudio, luego las conclusiones que corresponde a los objetivos generales y específicos.

Como conclusión general, con respecto al objetivo general luego de haber hecho la prueba de la hipótesis general se llegó a determinar el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto. De los 70 colaboradores investigados, el 49% de colaboradores considera en relación al clima organizacional están bastante de acuerdo, el 43% considera que el Clima Organizacional es Promedio (ni acuerdo ni desacuerdo), un 4% indica que está muy de acuerdo con el clima organizacional y un 4 % muy en desacuerdo. De igual manera el compromiso organizacional 64% indican estar bastante de acuerdo, seguido de ello se refleja un 33% es Promedio (ni acuerdo ni desacuerdo), también se muestra un 1% totalmente de acuerdo y un 1% totalmente en desacuerdo. Para ambos constructos se tiene una tendencia similar, así que los resultados están en un nivel medio, se debería considerar realizar mejoras para minimizar los niveles bajos de dichos indicadores.

Respecto al primer objetivo específico, el compromiso afectivo se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017. El 59% de los colaboradores considera que existe un nivel alto (muy de acuerdo) en dicha dimensión. Los factores considerados para determinar dichas condiciones son: confío en los valores de la institución, siento apego emocional a la institución, siento integración plena en la institución, percibo involucramiento

en la problemática de la institución, percibo que hay voluntad por dar mayor esfuerzo de los normal para el éxito de la institución, percibo convencimiento de satisfacción de necesidades, percibo manifestación de orgullo hacia la institución, creo que existe significación personal en mí y percibo felicidad por estar en la institución. Los colaboradores manifiestan en la presente dimensión que existe un compromiso afectivo por parte de ellos para con la institución.

Respecto al siguiente objetivo el compromiso de continuación se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017. El 63% de los colaboradores considera que existe un nivel alto (muy de acuerdo) en dicha dimensión, Los factores considerados para determinar dichas condiciones son: percibo aceptación a cualquier tipo de labor, percibo afección de la vida misma por dejar la institución, percibo dependencia de otras personas por ingresos que se recibe de parte de la Institución, percibo que puedo dar opciones de trabajo, percibo que tengo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo, percibo que he dado mucho de mí y así que no considero otras opciones, permanezco en la institución por necesidad y deseo, y percibo que el costo de oportunidad de pertenecer a la institución es bueno. Los colaboradores manifiestan en la presente dimensión que existe un compromiso de continuación por parte de ellos para con la institución.

Respecto al último objetivo el compromiso normativo se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017. El 46 % manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo y 43 % bastante de acuerdo. Los factores considerados para determinar dichas condiciones son: percibo que hay circunstancias que estrechan fuertemente la relación laboral, percibo algún apoyo especial de parte de la institución, considero que tengo lealtad hacia la institución, siento obligación de permanencia a la institución, tengo una sensación de deuda con la institución y tengo un

sentimiento de culpabilidad por dejar la institución. Los colaboradores manifiestan en la presente dimensión que existe un compromiso de normativo.

Por todo lo anteriormente expresado, se concluye que existe una vinculación de causa-efecto y que debe realizarse mejoras de las condiciones en evaluación, y con niveles muy en desacuerdo – ni acuerdo ni desacuerdo, aunque los porcentajes de estos no son altos en las dimensiones, los cuales servirán a los directivos del Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, para influenciar en el compromiso organizacional y de esta forma contar con colaboradores comprometidos que enfocan sus energías en la consecución de los objetivos.

## **5.2. Recomendaciones**

Durante el desarrollo de esta investigación se ha destacado que las diferentes dimensiones tienen niveles de aceptación favorables, es recomendable indagar las actividades que se están haciendo bien para mantenerlas y repotenciarlas, los indicadores que resultaron de (muy en desacuerdo) aunque los porcentajes son bajos se recomienda identificar las causas que estas opiniones.

Por lo tanto, luego de analizar los resultados obtenidos de cada variable con sus respectivas dimensiones se ha identificado que el nivel de compromiso se relaciona con el clima laboral. De tal manera, se sugiere a los directivos del Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, mantener un clima favorable, que los colaboradores administrativos puedan percibir un buen clima laboral ellos a su vez harán notar el compromiso a los colaboradores a los que ellos dirigen y juntos enfocaran sus energías al cumplimiento de los objetivos de la institución.

Se recomienda además continuar con las políticas que se están dando dentro de la institución ya que estas son vistas de manera favorable por los colaboradores administrativos

esto se refleja en su percepción del clima laboral, fortalecer las cosas buenas que se están haciendo y mejorar en algunos aspectos para mantener colaboradores comprometidos.

Por último se recomienda a otros investigadores correlacionar estas variables con otras áreas de la institución, correlacionar otras variables como: motivación laboral, desempeño laboral, estrés laboral, y otras que pueden ayudar al mejor desempeño de los colaboradores de la institución.

## Referencias

- Alcántar V., Maldonado S. y Arcos J. (2015) “Clima laboral y compromiso organizacional de los empleados administrativos de una universidad pública” Mexico.
- Brunet, J. (2002). El clima de trabajo en las organizaciones. Mexico: Trillas
- Cutipa A. (2015) “El clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca en el periodo 2014-II”, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. Prentice Hall.
- De White, E. (1997). Obreros evangélicos (Sudamérica). Argentina.
- De White, E. (2003). Testimonios para la iglesia (Gema). Mexico.
- De White, E. (1979). Consejos sobre mayordomía cristiana. Florida: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- Domínguez, Ramírez y García (2013). Compromiso laboral hacia la investigación científica del profesional asistencial en una manufacturera nacional. Revista empresarial 7(2), 111-117. Colombia.
- Dubrán W. (1974) Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global.
- Espinosa M. y Agaña L. (2016) “El clima laboral y su incidencia en el desempeño y compromiso del personal operativo de una empresa fármaco-industrial”, Guayaquil – Ecuador.
- Guillén, M. (2006). Ética en las organizaciones construyendo confianza (Pearson). Madrid.
- González, T.F y Guillén, M. (2008): “Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment”, Journal of Business Ethics, vol.78, nº 3, pp. 401-414

Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). Comportamiento en las organizaciones. (6ª ed.). México: Interamericana S.A. de CV.

La Santa Biblia Reina Valera 1960

Luthans S. (2008). Entrenamiento de gerentes como capacitadores: Guía para mejorar el rendimiento de los empleados, estrategias y técnicas eficaces en la capacitación. México: Grupo Editorial Iberoamérica.

Maslow, A. H. (1954). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1037/h0054346>

Obreque A. (2015) “Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad” Chile.

Palma, S. (2004). Motivación y clima laboral en personas de entidades universitarias. Perú. *Revista de investigación en Psicología*. USM. Lima, 101

Palma S. (2000) Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias\_ *Revista de Investigación en Psicología*, Vol.3 No.1, Julio 2000

Perez E. (2016) “El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones SAC – Chiclayo 2015”, Perú

Raineri, A. (2006). Estilos de dirección como determinante del clima laboral en Chile. Chile.

Robbins, S y Coulter. (2006). *Administración*. (8ª ed.). México: Pearson.

Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A. y LLorca, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM, *Gaceta*

Rodríguez, M. (2005). *Diagnóstico del Clima Organizacional*. (3ª ed.) México D.f.: Alfaomega.

Ruíz R. (2013) El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno\_ Universidad de Málaga.

Saucedo K. y Peña W. (2015) “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industria papelera de Lima Este, 2015”, Perú.

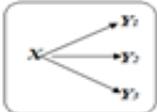
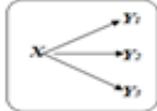
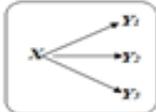
Vargas L. (2015), desarrolló una investigación titulada “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque”, Perú

Sanitaria, Vol. 19, No. 2, pp. 127-134.

Vargas L. (2014) “Importancia del clima organizacional en la productividad laboral” Medellín – Colombia.

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DISEÑO
	¿Existe una relación significativa entre el CLIMA LABORAL y COMPROMISO ORGANIZACIONAL de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017?	Determinar la relación entre el CLIMA LABORAL y COMPROMISO ORGANIZACIONAL de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017	Existe una relación significativa entre El CLIMA LABORAL y el COMPROMISO ORGANIZACIONAL de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017	Tipo descriptivo correlacional 
RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL DEL HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO – EsSALUD, 2017	¿Existe una relación significativa entre el CLIMA LABORAL y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017?	Determinar la relación entre el CLIMA LABORAL y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017	Existe una relación significativa entre El CLIMA LABORAL y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.	
	¿Existe una relación significativa entre el CLIMA LABORAL y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017?	Determinar la relación entre el CLIMA LABORAL y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.	Existe una relación significativa entre El CLIMA LABORAL y el compromiso de continuación de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.	
	¿Existe una relación significativa entre el CLIMA LABORAL y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017?	Determinar la relación entre el CLIMA LABORAL y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.	Existe una relación significativa entre EL CLIMA LABORAL y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017.	

**MATRIZ INSTRUMENTAL**

<b>TITULO</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES PROPUESTOS</b>	<b>DEFINICIÓN INSTRUMENTAL</b>
<p>EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL DEL HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO – EsSALUD, 2017</p>	Clima laboral	Autorrealización	Oportunidades de progreso en la institución	Percibo que existen oportunidades de progresar en la institución
			Aseguramiento de los niveles de logro en el trabajo	Percibo que cada colaborador asegura sus niveles de logro en el desarrollo de sus actividades
			Objetivos de trabajo retadores	Percibo que los objetivos de trabajo son retadores
			Oportunidad de aprendizaje y desarrollo en las actividades	Percibo que las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse
			Desarrollo personal por el cumplimiento de tareas	Percibo que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.
			Estimulación por cumplir con las actividades laborales	Percibo que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante
			Promoción del desarrollo personal	Percibo que la empresa promueve el desarrollo personal
			Realización del trabajo en relación a la visión	Percibo que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución
			Reconocimiento de logros en el trabajo	Percibo que se reconocen los logros en el trabajo
Oportunidad de alcanzar una calidad de vida laboral en la organización	Percibo que la organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral			

	Compromiso con el éxito en la organización	Percibo que se siente compromiso con el éxito en la organización
	Cooperación entre compañeros de trabajo	Percibo que los compañeros de trabajo cooperan entre si
	Participación para definir los objetivos y las acciones para lograrlo	Percibo que se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo
	Consideración de cada empleado para el éxito de la organización	Percibo que cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización
Involucramiento laboral	Oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad	Percibo que los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad
	Compromiso con la organización	Percibo que los colaboradores están comprometidos con la organización
	Funcionamiento del grupo de trabajo como un equipo bien integrado	Percibo que el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado
	Mejoramiento de las actividades diarias	Percibo que en la oficina se hacen mejor las cosas cada día
	Orgullo del personal por los servicios de la organización	Percibo que los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal
	Colaboración del personal entre las diversas unidades	Percibo que existe colaboración entre el personal de las diversas unidades
Supervisión	Apoyo del jefe para superar los obstáculos que se presentan	Percibo que el jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan

	Interés del jefe por el éxito de sus empleados	Percibo que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores
	Mejora de la tarea por la evaluación que se hace del trabajo	Percibo que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea
	Valoración de los altos niveles de desempeño	Percibo que se valora los altos niveles de desempeño
	Reconocimiento por los logros expresados por el jefe	Percibo que el jefe expresa reconocimiento por los logros
	Disposición de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	Percibo que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades
	Afronta y superan los obstáculos.	Percibo que en la institución, se afronta y superan los obstáculos.
	Promoción la capacitación que se necesita por los jefes	Percibo que los jefes promueven la capacitación que se necesita.
	Acceso al jefe para escuchar los planeamientos que se le hacen	Percibo que el jefe escucha los planeamientos que se le hacen
	Promoción de la generación de ideas creativas e innovadoras.	Percibo que se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.
Comunicación	Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
	Fluidez en de la información en el trabajo	Percibo que en mi trabajo la información fluye adecuadamente

	Relación armoniosa en los grupos de trabajo	Percibo que en los grupos de trabajo existe una relación armoniosa
	Existencia de suficientes canales de información	Percibo que existen suficientes canales de información
	Responsabilidades del puesto claramente definidas	Percibo que las responsabilidades del puesto están claramente definidas
	Interacción con personas de mayor jerarquía	Percibo que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía
	Promoción y fomento de comunicación interna	Percibo que la institución fomenta y promueve la comunicación interna
	Objetivos de trabajo definidos claramente	Percibo que los objetivos del trabajo están claramente definidos
	Existencia de una clara definición de misión, visión y valores en la institución	Percibo que existe una clara definición de misión, visión y valores en la institución
	Conocimiento de los avances en otras áreas de la organización	Percibo que se conocen los avances en otras áreas de la organización
Condiciones laborales	Mejoramiento continuo de los métodos de trabajo	Percibo que en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo
	Preparación necesaria para realizar el trabajo	Percibo que se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo
	Oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	Percibo que se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede
	Existencia de buena administración de los recursos	Percibo que existe buena administración de los recursos

		Existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo	Percibo que existen normas y procedimientos como guías de trabajo
		Remuneración atractiva en comparación con otras organizaciones	Percibo que la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones
		Realización del trabajo en función a métodos o planes establecidos	Percibo que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos
		Disposición de tecnología que facilite el trabajo	Percibo que se dispone de tecnología que facilite el trabajo
		Existencia de un trato justo en la empresa	Percibo que existe un trato justo en la empresa
		Remuneración de acuerdo con otras áreas de la organización	Percibo que la remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Confianza en los valores de la institución	Confío en los valores de la institución
		Apego emocional a la institución	Siento apego emocional a la institución
		Integración plena en la institución	Siento integración plena en la institución
		Involucramiento en la problemática de la institución	Percibo involucramiento en la problemática de la institución
		Voluntad por dar mayor esfuerzo de los normal para el éxito de la institución	Percibo que hay voluntad por dar mayor esfuerzo de los normal para el éxito de la institución

	Convencimiento de satisfacción de necesidades	Percibo convencimiento de satisfacción de necesidades
	Manifestación de orgullo hacia la institución	Percibo manifestación de orgullo hacia la institución
	Significación personal	Creo que existe significación personal en mi
	Felicidad por estar en la institución	Percibo felicidad por estar en la institución
Compromiso de continuación	Aceptación de cualquier tipo de labor	Percibo aceptación a cualquier tipo de labor
	Afección de la vida misma por dejar la institución	Percibo afección de la vida misma por dejar la institución
	Dependencia de otras personas por ingresos que se recibe de parte de la Institución	Percibo dependencia de otras personas por ingresos que se recibe de parte de la Institución
	Opciones de trabajo	Percibo que puedo dar opciones de trabajo
	Capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo	Percibo que tengo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo
	Sensación de haber dado mucho de sí mismos y así no considerar otras opciones	Percibo que he dado mucho de mí y así que no considero otras opciones
	Permanencia en la institución: necesidad y deseo	Permanezco en la institución por necesidad y deseo
	Análisis del costo de oportunidad de pertenecer a la institución	Percibo que el costo de oportunidad de pertenecer a la institución es bueno

	Circunstancias que estrechen fuertemente la relación laboral	Percibo que hay circunstancias que estrechan fuertemente la relación laboral
	Recepción de algún apoyo especial de parte de la institución	Percibo algún apoyo especial de parte de la institución
	Lealtad hacia la institución	Considero que tengo lealtad hacia la institución
Compromiso normativo	Obligación de permanencia en la institución	Siento obligación de permanencia a la institución
	Sensación de deuda con la institución	Tengo una sensación de deuda con la institución
	Sentimiento de culpabilidad por dejar la institución	Tengo un sentimiento de culpabilidad por dejar la institución



**Universidad Peruana Unión**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Escuela Profesional Administración**

**Cuestionario: Clima laboral y el Compromiso organizacional**

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de la tesis titulada: "EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO – EsSALUD, 2017" En este sentido, agradecemos de antemano la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por una investigación.

**I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA**

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

**1. Género:**

Masculino ( 1 )                  Femenino ( 2 )

**2. Edad del encuestado**

Menos de 22 años      ( 1 )  
22 – 27 años            ( 2 )  
28 – 33 años            ( 3 )  
34 – 39 años            ( 4 )  
40 – 45 años            ( 5 )  
46 – 51 años            ( 6 )  
52 – 57 años            ( 7 )  
Más de 58                ( 8 )

**3. Estado civil**

Casado ( 1 )    Soltero ( 2 )    Divorciado ( 3 )    Conviviente ( 4 )

**4. Religión**

Católico ( 1 )    Protestante ( 2 )

**5. Procedencia del encuestado**

Costa ( 1 )                  Sierra ( 2 )    Selva ( 3 )

## II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que corresponda a su respuesta.

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

En donde: 1 = Nunca / 2 = Casi nunca / 3 = A veces / 4 = Casi siempre / 5 = Siempre		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>CLIMA LABORAL</b>						
<b><i>Autorrealización</i></b>						
<b>1</b>	Percibo que existen oportunidades de progresar en la institución					
<b>2</b>	Percibo que cada colaborador asegura sus niveles de logro en el desarrollo de sus actividades					
<b>3</b>	Percibo que los objetivos de trabajo son retadores					
<b>4</b>	Percibo que las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse					
<b>5</b>	Percibo que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.					
<b>6</b>	Percibo que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
<b>7</b>	Percibo que la empresa promueve el desarrollo personal					
<b>8</b>	Percibo que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
<b>9</b>	Percibo que se reconocen los logros en el trabajo					
<b>10</b>	Percibo que la organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
<b><i>Involucramiento laboral</i></b>						
<b>11</b>	Percibo que se siente compromiso con el éxito en la organización					
<b>12</b>	Percibo que los compañeros de trabajo cooperan entre si					
<b>13</b>	Percibo que se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
<b>14</b>	Percibo que cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización					
<b>15</b>	Percibo que los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad					

16	Percibo que los colaboradores están comprometidos con la organización					
17	Percibo que el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
18	Percibo que en la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
19	Percibo que los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
20	Percibo que existe colaboración entre el personal de las diversas unidades					
<b>Supervisión</b>						
21	Percibo que el jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
22	Percibo que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores					
23	Percibo que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
24	Percibo que se valora los altos niveles de desempeño					
25	Percibo que el jefe expresa reconocimiento por los logros					
26	Percibo que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
27	Percibo que en la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
28	Percibo que los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
29	Percibo que el jefe escucha los planeamientos que se le hacen					
30	Percibo que se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
<b>Comunicación</b>						
31	Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
32	Percibo que en mi trabajo la información fluye adecuadamente					
33	Percibo que en los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
34	Percibo que existen suficientes canales de información					
35	Percibo que las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
36	Percibo que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
37	Percibo que la institución fomenta y promueve la comunicación interna					
38	Percibo que los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	Percibo que existe una clara definición de misión, visión y valores en la institución					
40	Percibo que se conocen los avances en otras áreas de la organización					
<b>Condiciones laborales</b>						
41	Percibo que en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					

42	Percibo que se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
43	Percibo que se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
44	Percibo que existe buena administración de los recursos					
45	Percibo que existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
46	Percibo que la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones					
47	Percibo que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
48	Percibo que se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
49	Percibo que existe un trato justo en la empresa					
50	Percibo que la remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización					
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>						
<b><i>Compromiso afectivo</i></b>						
51	Confío en los valores de la institución					
52	Siento apego emocional a la institución					
53	Siento integración plena en la institución					
54	Percibo involucramiento en la problemática de la institución					
55	Percibo que hay voluntad por dar mayor esfuerzo de los normal para el éxito de la institución					
56	Percibo convencimiento de satisfacción de necesidades					
57	Percibo manifestación de orgullo hacia la institución					
58	Creo que existe significación personal en mi					
59	Percibo felicidad por estar en la institución					
<b><i>Compromiso de continuación</i></b>						
60	Percibo aceptación a cualquier tipo de labor					
61	Percibo afección de la vida misma por dejar la institución					
62	Percibo dependencia de otras personas por ingresos que se recibe de parte de la Institución					
63	Percibo que puedo dar opciones de trabajo					
64	Percibo que tengo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo					
65	Percibo que he dado mucho de mi y así que no considero otras opciones					
66	Permanezco en la institución por necesidad y deseo					
67	Percibo que el costo de oportunidad de pertenecer a la institución es bueno					
<b><i>Compromiso normativo</i></b>						

<b>68</b>	Percibo que hay circunstancias que estrechan fuertemente la relación laboral					
<b>69</b>	Percibo algún apoyo especial de parte de la institución					
<b>70</b>	Considero que tengo lealtad hacia la institución					
<b>71</b>	Siento obligación de permanencia a la institución					
<b>72</b>	Tengo una sensación de deuda con la institución					
<b>73</b>	Tengo un sentimiento de culpabilidad por dejar la institución					

*Muchas gracias*

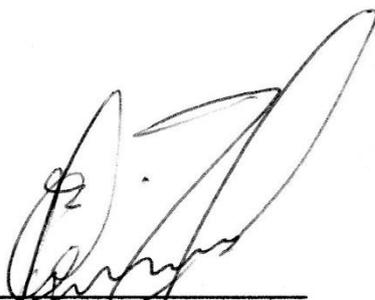
**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad establecer el índice de depresión, el mismo será aplicado a colaboradores del HOSPITAL II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO – EsSALUD, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO – EsSALUD, 2017"

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 01 Fecha actual: 09 de Mayo  
Nombres y Apellidos de Juez: José Eber Paz Valdez  
Institución donde elabora: Universidad Peruana Unisa  
Años de experiencia profesional o científica: 4

  
Firma y Sello

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad establecer el índice de depresión, el mismo será aplicado a colaboradores del HOSPITAL II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO – EsSALUD, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO – EsSALUD, 2017"

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 02 Fecha actual: 21 Abril 2017  
Nombres y Apellidos de Juez: David Proya Palmino  
Institución donde elabora: Upev  
Años de experiencia profesional o científica: 10 años



Firma y Sello

Anexo 5. Carta de aceptación



**HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL  
TARAPOTO – ESSALUD**

Jr. Progreso Cuadra 8 Pueblo Joven 9 de Abril – Tarapoto San Martín

Quien suscribe la presente, Administrador de la Red Asistencial Tarapoto de EsSalud:

**Autoriza a:**

John Luis Rengifo Rodriguez

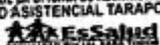
Liliana Maldonado Chota

Quienes recopilarán información para desarrollar un trabajo de investigación titulado: EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO – ESSALUD 2017.

Se expide la presente a solicitud de los interesados para los fines que crean pertinentes.

Tarapoto, 23 de junio de 2017.



.....  
**Willy Ruiz Vasquez**  
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  
RED ASISTENCIAL TARAPOTO  


Jr. Progreso Cuadra 8 Pueblo Joven 9 de Abril – Tarapoto San Martín