



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores del  
departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de  
Andahuaylas-2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Canchari Roque, Raul Angel

(CODIGO ORCID: 0000-0003-3180-2690)

**ASESORA:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario

(CODIGO ORCID: 0000-0002-0268-3250)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## Dedicatoria

A mi esposa e Hijas que fue mi apoyo y amor en todo momento, a mis hermanos y sobrinos por su amor y comprensión.

## Agradecimiento

A dios por las bendiciones recibidas y por cuidar mi salud en estos años, a mis colegas y compañeros por brindarme facilidades para culminar los estudios, a mis distinguidos Profesores de la Escuela de Posgrado, así mismo a la Magister Miluska Rosario Vega Guevara que, por sus acertadas orientaciones, ha guiado el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>22</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	22
3.2. Operacionalización de las variables.....	23
3.3. Población, muestra y muestreo.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	25
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos.....	28
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>V. DISCUSIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	51

## Índice de tablas

**Tabla N°1:** Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento para medir el clima organizacional del Ministerio de salud..... 26

**Tabla N°2:** Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento para medir el compromiso laboral, adaptado de Meyer y Allen (1991) ..... 27

**Tabla N° 3:** Confiabilidad de los instrumentos Alfa de Cronbach..... 27

**Tabla N° 4:** *Nivel del clima organizacional, según dimensiones, de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas* ..... 30

**Tabla N° 5:** Nivel de compromiso laboral, según sus dimensiones, de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas ..... 31

**Tabla N° 6:** Correlación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas ..... 32

**Tabla N° 7:** *Correlación entre clima organizacional y el compromiso afectivo de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas* ..... 33

**Tabla N° 8:** Correlación entre clima organizacional y el compromiso de continuidad de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas ..... 34

**Tabla N° 9.** *Correlación entre clima organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas* ..... 35

## Índice de figuras

Figura 1. Clima organizacional y sus dimensiones .....	29
Figura 2. Compromiso laboral y sus dimensiones .....	30

## Resumen

El objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral en trabajadores del departamento de emergencia del Hospital sub regional de Andahuaylas. El enfoque fue cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, la muestra fue de 60 trabajadores del área asistencial; se emplearon dos cuestionarios tipo escala de Likert. Los resultados ponen en evidencia que el 47% del personal considera que el clima organizacional es regular, el 35% es malo, solo el 18% como bueno; respecto al compromiso se observa que el 47% del personal presenta un nivel de compromiso organizacional medio, el 32% bajo y solo el 22% alto. Se llegó a la conclusión que en la prueba realizada que el valor  $p=0,01$  es menos que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal que labora en el departamento de emergencia. Como consecuencia hay una correspondencia directa y moderada ( $r= 0.429^*$ ), por lo tanto: cuando se consolide el clima organizacional mejorará el compromiso de los trabajadores de forma directa pero moderada.

**Palabras clave:** clima, organizacional, compromiso, laboral.

## Abstract

The objective was to establish the relationship between the organizational climate and work commitment in workers of the emergency department of the Sub-regional Hospital of Andahuaylas. The approach was quantitative, correlational and non-experimental design, the sample consisted of 60 workers from the healthcare area; Two Likert scale questionnaires were used. The results show that 47% of the personnel consider that the organizational climate is regular, 35% is bad, only 18% as good; Regarding commitment, it is observed that 47% of the personnel present a medium level of organizational commitment, 32% low and only 22% high. It was concluded that in the test performed that the value  $p = 0.01$  is less than  $\alpha = 0.05$ , the null hypothesis is denied and the alternative hypothesis is admitted, that is, there is a significant relationship between the organizational climate and the work commitment of the personnel working in the emergency department. As a consequence, there is a direct and moderate correspondence ( $r = 0.429^*$ ), therefore: when the organizational climate is consolidated, the commitment of the workers will improve in a direct but moderate way.

**Keywords:** climate, organizational, commitment, work.

## I. INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo donde hay un avance acelerado de la tecnología, la ciencia y estamos asimismo dentro de un mundo en permanente competencia, crecimiento y progreso. Entonces se hace interesante comprender las características organizacionales para tener un manejo más responsable de los trabajadores y recursos de una organización que busque modernizarse. Todos los profesionales que tienen la responsabilidad del manejo de recursos humanos deben hacer esfuerzos para atender y prestar bienestar laboral, la institución busca que los trabajadores tengan iguales oportunidades, que se mejoren las condiciones de trabajo y que el desempeño se realice en un ambiente de mayor consideración, confianza, respeto y profesionalismo.

Sobre el clima organizacional Segredo nos dice: El clima organizacional tiene impacto en el compromiso, motivación y actitud del trabajador de una institución. En salud pública se busca incrementar la eficiencia y efectividad de los objetivos sanitarios e incrementar el bienestar laboral de la persona y asimismo promover satisfacción de los trabajadores, por lo que hay necesidad de implementar una metodología que permita corregir el rendimiento de las personas en las instituciones de salud (Segredo, 2013).

También hay autores que señalan la necesidad de hacer investigaciones porque todas las características de las Instituciones sanitarias tienen influencia en el desarrollo de la salud pública. Por lo que los estudios de salud pública en Latinoamérica recogen varias magnitudes, asimismo las variables de una entidad que tienen una fuerte dependencia en el funcionamiento de la salud pública, como por ejemplo el rendimiento de los trabajadores, requieren mayor indagación investigativa (Viloria, Pertuz, Daza y Pedraza, 2015).

El ministerio de salud como entidad rectora actualiza las tendencias de los elementos del régimen de gestión de la calidad, según desarrollo nacional y la evaluación de la percepción de los usuarios. Por lo que las

instituciones de salud deben desarrollar planes de gestión para el logro de objetivos y para mejorar el clima y compromiso laboral.

Por el 2011 el ministerio de salud a través del su comité técnico del clima organizacional, ponen a disposición un cuestionario que mide el clima organizacional y que es usado para evaluar al personal de salud de todo el país, este instrumento ha sido elaborado con la finalidad de instituir una mejoría de calidad a través del análisis del clima organizacional. El objetivo fue poner a disposición del personal de salud un constructo que impulse la investigación del clima laboral, se partió de un concepto enfocado en las percepciones compartidas de los trabajadores (Zegarra y Arias, 2015).

El Hospital Sub Regional de Andahuaylas, situada en distrito de Andahuaylas, que cumple acciones de salud acorde a los lineamientos de las políticas de salud del gobierno central, así como la protección el medio ambiente, lo que implica que en sus planes de desarrollo planteen como institución sean de gran impacto en la población que requiere de sus servicios. Ya que se necesita que las personas que laboran cuenten con capacidades y habilidades para mejorar los indicadores sanitarios, de cual se deriva que el clima organizacional tiene correlación con el agrado, compromiso y la productividad del recurso humano.

En el ámbito local:

Un estudio del clima organizacional y ejercicio laboral del personal de la dirección agraria, en el indica que hay factores del clima que influye en los problemas organizacionales y que deben ser tomadas por los profesionales responsables de la gestión. Encuentra que el desempeño laboral de la oficina agraria se plantean objetivos determinados que no se materializan y el desempeño laboral no es óptimo (Marcatoma, 2018). Así también se analizó el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la DISA Andahuaylas, en el que destaca que el clima organizacional es inadecuado y el personal presenta desempeño laboral bajo y considera como causas a la limitada motivación y compromiso, capacitación del personal ineficiente,

descuido en la comunicación entre los áreas y limitado involucramiento del trabajador en las gestiones (Hurtado, 2017).

Esta investigación se efectuó con los colaboradores del departamento de emergencia del Hospital de Andahuaylas, puesto que el hecho de brindar atención a pacientes que quieren estabilización genera en el trabajador un alto grado de tensión emocional, la cual será de importancia para la gestión de la Institución y esta quedará como un insumo que ayudará a los directivos para que analicen y planifiquen alternativas de solución para brindar buenas condiciones de trabajo.

### Problema

El clima laboral y el compromiso organizacional son constructos más relacionados con el trabajo y a la vez predice el desempeño, constituyen los problemas cruciales para las organizaciones. Entonces los recursos humanos vienen a ser un elemento importante en todo tipo de organización, por lo que su manejo responsable debe alinearse hacia la excelencia y competencia, pues en una entidad que presta servicios de salud esos resultados están directamente relacionados con la mejora de la salud del usuario y con la satisfacción del mismo.

La obligación de que se garantice la calidad en salud requiere métodos de pensamiento y gestión diferentes. Para los entornos de atención en salud estos se encuadran en el ambiente organizacional como elemento importante debido que el empleado brinda servicios a los pacientes a fondo (Berberoglu, 2018).

Los tomadores de decisiones deben entender el clima laboral y sus elementos para cambiar el compromiso en el personal, pueden crear un clima positivo con la finalidad de influir en la responsabilidad, buscar el logro de metas organizacionales y promover el apego emocional en la entidad (Bahrami et al.2016).

La creación de un medio laboral positivo y el fomento de cambio de actitud entre los colaboradores, como el compromiso organizacional, están íntimamente relacionada con los funcionalidad y productividad de la organización (Woznyj et al., 2018).

Además, en un medio donde hay bastantes cambios, el trabajador puede experimentar estrés y afectación de su moral. Por estos motivos los gerentes deben tener relaciones de calidad con los empleados (Aujla & Mclarney, 2020).

### Necesidad de investigar

El clima y compromiso laboral son componentes habituales dentro del departamento de emergencia conformado por médicos, enfermeras, obstetras y técnicos en enfermería. Siendo estas variables componentes necesarias para la dinámica de una organización y el desarrollo de la misma demanda que el trabajador se adapte al cambio continuo. En las unidades de emergencia se atiende a personas que presentan algún problema que está afectando su salud, son espacios delimitados, en muchos casos hay exceso de carga laboral, falta de motivación, riesgo de exposición en momentos actuales de pandemia y riesgo para su salud mental. Asimismo, la OMS da a conocer que las enfermedades por problemas de estrés ya han superado las enfermedades infecciosas, por lo que se debe proponer estrategias diferentes para enfrentar estos problemas relacionados a lo afectivo.

### Formulación del problema

Basado en el marco teórico previamente expuesto, se quiere saber si un clima saludable influye para que la organización tenga mayor compromiso, en consecuencia, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el

compromiso laboral en los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital de Andahuaylas?

#### Justificación

El hecho de brindar atención a pacientes que requieren estabilización genera en el trabajador un alto grado de tensión emocional. En la Unidad de Emergencia se requiere que el personal de salud no se afecte su calidad de vida y desempeño laboral. El estudio explora y descifra si hay una relación entre clima organizacional y compromiso laboral, lo que servirá a los directivos mejorar el desarrollo institucional.

Consideramos que nuestras variables de estudio una trascendencia vital para conseguir el logro de los metas institucionales. Es así que no se debe perder de vista el hecho conocer y manejar estas variables por los encargados de la oficina de recursos humanos y demás directivos. El clima como una agrupación de impresiones que tiene el personal de su ambiente laboral tiene gran influencia en el comportamiento, en el rendimiento y en el progreso del talento humano.

El compromiso organizacional es un enfoque psicológico que tiene el personal de la organización y su adhesión al lugar de trabajo. Con el compromiso laboral hay aceptación de las metas, el trabajador desea permanecer como integrante y tiene respeto a la organización por medio de acciones.

En las diferentes unidades se observa que algunos trabajadores no revelan un compromiso con el servicio, esto se ve al momento de cambio de turnos, no participan de las reuniones que se programan, no se cumple con la puntualidad y no respetan los horarios de trabajo.

Son pocos los estudios que tratan la relación de las dos variables, por lo que este estudio brinda información con la finalidad de contribuir a mejorar la relación del trabajador con la institución. Se buscó acondicionar las

herramientas para plasmar y recoger la información, como el cuestionario de clima organizacional y el cuestionario de compromiso laboral.

#### Objetivo general y específicos

Por lo expuesto la finalidad principal de la investigación se buscó establecer la relación entre clima organizacional y compromiso laboral en los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital de Andahuaylas, 2020. Para establecer los objetivos específicos se consideró las magnitudes del compromiso laboral, siendo: Conocer la relación entre clima organizacional y las dimensiones afectivas, de continuidad y de normatividad en los trabajadores del departamento de emergencia.

#### Hipótesis general y específicas

Con respecto a la Hipótesis del proyecto de investigación la hipótesis general se plantea de la siguiente manera: Concorre una correspondencia directa entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los miembros del departamento de emergencia del Hospital de Andahuaylas durante el periodo 2020, asimismo las hipótesis específicas comprenden las dimensiones de afectividad, continuidad y normatividad con el clima organizacional.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre las referencias Internacionales tenemos a:

De Carvalho, De Oliveira, Ferreira & Valentini, (2020) al analizar el clima de seguridad psicológica y el trabajo de investigación fue de corte transversal, con un alcance correlacional. Se logró captar a 64 organizaciones de los estados brasileños. Los participantes fueron de 1244 personas. Para medir la percepción del poder organizacional se usó encuestas con un Likert de siete puntos, el compromiso laboral se midió con un instrumento de nueve ítems y siete puntos en escala de Likert, el clima de seguridad psicológica mediante una encuesta con un Likert de siete puntos. Se comprobó sus principales hipótesis, una correlación directa positiva de la seguridad psicológica y compromiso. La segunda una relación negativa entre la percepción de política organizacional y compromiso laboral. El estudio demostró que tanto el nivel organizacional, clima de seguridad psicológica a nivel de los empleados de la política organizacional predijo el trabajo de los empleados. Por lo cual los empleados que percibían conductas político organizaciones menos frecuentes en sus organizaciones y que estaban empleados en organizaciones con clima de seguridad psicológica más positivos presentaron más probabilidades de participar en sus trabajos.

Dávila y Troncoso, (2018) analizó las buenas prácticas laborales y compromiso organizacional. Es un estudio correlacional y transversal, en la que participaron 49 trabajadores de 7 empresas en la ciudad de Chillan en Chile. La técnica aplicada fue de encuestas con un cuestionario en escala Likert, con instrumentos asociados con medidas de seguridad y salud, comunicación y relación laboral, pasantías, formación y mejora profesional, armonía laboral, favores e indemnizaciones y políticas del personal. Asimismo, se midió el compromiso organizacional fue a partir de la propuesta de Allen y Meyer. En los resultados vemos que las dimensiones del compromiso y el índice de percepción de buenas prácticas presentaron una relación concreta e importante, la dimensión afectiva y reconocimiento del trabajo tiene un mayor coeficiente de correlación ( $\rho=0.528$ ), una correlación

moderada con salud emocional, participación en toma de decisiones, capacitación laboral, recursos para el desarrollo, reconocimiento, claridad de funciones y responsabilidades ( $0.40 < \rho < 0.60$ ), el normativo tiene un coeficiente de correlación más alto con salud emocional, trabajo de formación y reconocimiento del trabajo ( $0.5 < \rho < 0.6$ ). Se concluye que las evidencias señalan una correlación efectiva e importante entre medidas de seguridad y salud, comunicación y relación laboral, pasantías, formación y mejora profesional, armonía laboral, favores e indemnizaciones y políticas para el personal con el compromiso organizacional.

Barbieri, Severo y Ferro, (2018) analizó la calidad de vida sobre en el trabajo en compromiso organizacional. La metodología fue una investigación cuantitativa, correlacional. Se utilizó la técnica de encuestas con cuestionarios divididos en tres bloques: La calidad de vida en trabajo, la satisfacción con las acciones de la calidad de vida en trabajo y el compromiso organizacional que tienen los empleados. La muestra conformada por 119 empleados. Mediante el análisis factorial confirmatorio y regresión múltiple lineal. Los resultados arrojan la influencia positiva de las acciones de la calidad de vida en el ambiente laboral sobre el comportamiento de la organización, se destaca el compromiso de afiliación, porque se sienten parte del equipo, y es más intenso el compromiso normativo. La gran mayoría de empleados percibe que en el trabajo hay un ambiente de trato agradable, consideran que es importante el trato justo y la ausencia de accidentes laborales. Asimismo, los empleados tienen un compromiso de filiación y normativo con un alto acuerdo, del mismo modo los empleados están más satisfechos de la calidad de vida en trabajo y termina más comprometidos en la organización.

Lizote, Verdinelli y Do Nascimento, (2017), estudió el compromiso del trabajador y satisfacción laboral. Se recogió la información a través de las herramientas diseñadas sobre ambos constructos de análisis aplicado a un grupo de empleados de los ayuntamientos, con una muestra de 331 empleados. Los métodos utilizados para comparar la prueba fue la t y el análisis de varianza. Los estudios muestran que el compromiso afectivo se

relaciona con la satisfacción laboral, el compromiso normativo tuvo una relación significativa pero negativa. En cuanto al compromiso instrumental puede no estar relacionado negativamente con el desempeño del empleado que puede provocar insatisfacción. En este sentido las dimensiones de la satisfacción laboral presentaron un valor bajo: la satisfacción con los compañeros y el salario. Se puede concluir que la afectividad tiene una correspondencia representativa en gran medida con la satisfacción. Asimismo, pero con una negativa correlación la dimensión normativa está relacionada con la satisfacción, lo que indica que los empleados más comprometidos con las normas son los menos insatisfechos y la dimensión instrumental no muestra ninguna propensión a dar a la organización algo más allá de sus obligaciones.

Crespo, (2016), con el estudio del clima y compromiso organizacional en una pequeña empresa de san Luis Potosí, trabajó en la población total de la organización: 80 empleados. La técnica aplicada fue de las encuestas con instrumentos que miden las variables clima y compromiso organizacional. Entre sus hallazgos más relevantes podemos resumir y decir que en el componente afectivo del compromiso señalan que hay reglas excesivas y burocráticas, en el compromiso de continuidad los resultados muestran que los empleados consideran que no tienen diversas opciones de trabajo, con el compromiso normativo los empleados manifiestan que hay una estrecha relación laboral con la empresa. Sobre el clima organizacional es que la percepción es que se les permite internar nuevas formas de hacer las cosas, confianza en la gerencia y existe una armonía interpersonal, en el extremo más bajo se encuentra el reconocimiento y recompensa. La correlación de Spearman para ambas variables de estudio fue de  $\rho = 0.493$ . Este trabajo señala que hay evidencias de la correspondencia entre clima organizacional y compromiso laboral, Lo cual permite inferir que aquellas empresas pequeñas o medianas que deseen mejorar el ambiente laboral y el compromiso deben investigar prácticas para mejorar el vínculo de ambas.

Entre los precedentes nacionales de la presente investigación tenemos a:

Guevara, (2019), al analizar el clima y compromiso organizacional en maestros de un centro educativo en Sánchez Carrión, El trabajo de la exploración fue teórica descriptiva y correlacional. Se aplicó una encuesta a 28 docentes para la medición del clima organizacional y compromiso organizacional. El resultado de la investigación observó que el 78.65% de docentes considera que el clima organizacional es muy apropiado, el 75% ubica al compromiso organizacional de bueno. Asimismo, la contrastación de la hipótesis para la relación de ambas variables tiene como  $\rho=0.769$ . La indagación realizada permitió concluir que concurre una relación entre los dos constructos y es muy alta, directa y significativa. Las dimensiones de estructura, recompensa, relaciones e identidad del clima organizacional obtuvieron una cota muy conveniente. Las dimensiones afectivas, en continuidad y normativas del compromiso organizacional obtuvieron un buen nivel.

Cabrera, (2018) estudió el clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico en un establecimiento de salud del Callao, siendo el tipo de investigación correlacional, de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo, con la población formada por 96 Tecnólogos y se recolectó los datos con instrumentos de escala para la indagación investigativa del clima y compromiso organizacional. Se observó en este estudio que un 87.5 % de los entrevistados percibieron que en su establecimiento el clima organizacional esta para recuperarlo y acrecentarlo y solo 10.4% lo consideró saludable. Por otro lado, se observó que el 87.5% percibió que era poco el compromiso organizacional. Así pues, la contrastación de hipótesis para la correlación encontró un  $\rho=0.250$ . Las conclusiones fueron que existe una relación que es positiva pero débil entre las variables de estudio. Los encuestados consideraron que el clima organizacional tiene una cota que debe ser recuperado y ser acrecentado. También un hallazgo importante fue que no se puede inferir que exista una correlación relevante con la dimensión potencial humano del clima con el compromiso organizacional.

Asimismo, no existe correlación significativa de la dimensión diseño organizacional y el compromiso laboral.

Delgado, (2018) investigó el clima y compromiso organizacional de los funcionarios del municipio distrital de un distrito en la capital de la Republica, se trató de un estudio de diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo y de un nivel correlacional, se trabajó con una muestra conformada por 114 integrantes de la municipalidad. La técnica aplicada fue la encuesta para medir la impresión que se tenía del clima organizacional y para medir el horizonte del compromiso organizacional. El clima apreciado por el personal fue de 43% como aceptable, mientras que un 21,9% de favorable, así también el 53.5% encuentra que el compromiso organizacional se encuentra en una cota mediana y el 31.6 lo consideró en alto nivel. Al contraste de hipótesis para definir la correspondencia de las dos variables este estudio encontró que la Rho de Spearman fue de 0.753. Se concluyó que hay evidencias para concluir que el clima organizacional tiene una relación importante con el compromiso. Asimismo, las dimensiones de realización personal, participación laboral, la vigilancia y la situación laboral tienen relación innegable y relevante con el compromiso.

Vela, (2018) analizó el clima organizacional y su correspondencia con el compromiso organizacional en las licenciadas de enfermería de las diferentes unidades de un hospital en el centro de Lima. La indagación tuvo un enfoque cuantitativo y correlacional. Se requirió la participación de 105 enfermeras en las que se hizo la entrevista con un cuestionario para medir el horizonte del compromiso organizacional y clima laboral. El producto alcanzado de la investigación tiene como reporte que el 75.2% ubica al clima organizacional como medio y un 3.8% como alto. De igual manera sobre el compromiso organizacional, un 65.7% de las enfermeras ubicó a esta variable como medio y un 21.0% en la categoría alto. Por consiguiente, la rho de Spearman es igual a 0.278. Se concluyó que hay una correspondencia débil de las variables de estudio, habiéndose encontrado que la correlación fue positiva, pero esta era débil. Por otra parte, la variable clima y las magnitudes de afectividad, de organización y la de continuidad

también presentaron una relación estadísticamente positiva, pero de carácter débil.

Baldoceda, (2017) investigó el clima y compromiso organizacional de la oficina de operaciones tecnológicas y aplicaciones en una entidad Bancaria de la capital. El trabajo de investigación tuvo un alcance correlacional, con una muestra formada por 105 personas, aplicaron una encuesta aplicada por correo electrónico. Aproximadamente algo de la mitad del personal tiene la impresión que el clima organizacional tiene una cota moderada (43.8%), asimismo se aprecia que en el componente de disponibilidad de recursos lo moderadamente satisfecho con 49.5%. En cambio, se observa que un 31.4% tiene la impresión que hay un nivel elevado de compromiso y un 41% de moderado. Otro hallazgo importante fue la rho de Spearman que es de 0.525. El producto de la indagación fue de que ambas variables presentan una crecida relación positiva. Dentro de las dimensiones del clima, las relaciones interpersonales, estilo de dirección, estabilidad con el compromiso tiene una baja relación positiva. Hay una moderada correlación positiva de las dimensiones retribución, valores colectivos y disponibilidad de recursos con el compromiso organizacional.

En este proyecto se toma en cuenta las diversas definiciones tanto del clima organizacional como compromiso laboral que se da conocer a continuación:

#### Clima organizacional

Una puntualización conceptual de clima organizacional tenemos a García (2009), este autor señala que para conocer esta variable plantea las teorías de la conceptualización en tres componentes; la percepción, que describe un medio por el que el trabajador constituye y aclaran sus impresiones de su ambiente. Los factores organizacionales, que son factores de la organización que se consideran influyentes de la razón que motive las acciones y desempeño del personal y perturban el logro de los objetivos

institucionales; y el comportamiento organizacional, demostrando como la manera en que las personas actúan en el medio laboral. Entendemos por clima todos los vínculos de trabajo y de individuos que están presente en un espacio laboral o ambiente organizacional.

De mismo modo, Sandoval (2004), sobre la definición nos dice que el clima laboral viene a ser todo entorno laboral percibido por los colaboradores de la organización y que abarca las relaciones de las partes de la organización, habilidad gerencial, el intercambio de información, estímulos y recompensas, y todos estos elementos tienen influencia importante en el proceder y forma de desempeñarse de los individuos.

Igualmente, Rivera, Rincón y Flórez (2018), señala que Clima laboral es concretamente propiedades motivacionales, por consiguiente, que existen factores de la organización que inducen a la motivación de distintos patrones de estímulo en los que componen la organización. Entonces el clima organizacional es positivo si brinda un grado de conformidad a las necesidades personales de los integrantes y con ello se eleva la estima del trabajador. Asimismo, se vuelve perjudicial cuando suministra imposibilidad de satisfacer esas necesidades. Por lo tanto, el clima del ambiente de trabajo tiene influencia en la situación motivacional del trabajador, y a su vez reciprocidad hacia el primero.

Por otro lado, Pérez (2014), en su revisión de definiciones anteriores concluye que el Clima organizacional comprende particularidades que representan y explican de manera exacta a las organizaciones sin tomar en cuenta el tamaño y la forma de la misma, además cada trabajador las percibe de modo diferente y es relativamente constante en el tiempo. Es el entorno natural humano, estructurado y físico con el que se desenvuelve el trabajo cotidiano que redunde en el agrado del trabajador y en la producción. Asimismo, hay varios factores en todo lugar o entorno donde se labora entre los que se hallan: la estimulación, el entusiasmo, formas de gerenciar, intercambio de información, actitudes, valores, etc.

Así pues, Gómez (2013), considera que el clima es el producto de una evolución maquinado en el tiempo y que frecuentemente estar influenciado por las oportunas inercias culturales de la estructura organizativa (convicciones, comportamientos, valores, visión y las reglas éticas) y suele estar vinculado a la satisfacción y también a la insatisfacción en el lugar de labores. De manera más inconsciente, el clima conserva una relación con las sensaciones en su mayoría compartidas por los miembros de una colectividad laboral y que puede relacionarse con otros elementos como el entorno natural de trabajo, la atmósfera o el aire que se respira en el regazo de una organización.

Minsa (2011) en su documento técnico para impulsar y desarrollar la mejora del clima lo define como las apreciaciones sincronizadas en medio de los individuos de una asociación respecto al quehacer, el ámbito físico en que éste otorga, los nexos en medio de los individuos que tiene lugar en torno a él y las diversas reglamentaciones consecuentes y volubles que afectan a dicho trabajo.

#### Modelo teórico del clima organizacional

Con respecto a al modelo teórico del clima organizacional, este se basa en la teoría de las relaciones humanas. Un avance importante es la manifestación de la teoría de los sistemas, pues incluye la importancia de elementos minimizados tales como la correspondencia de la entidad laboral con el medio ambiente o las correlaciones entre los individuos que forman el sistema a través de las comunicaciones, abriendo todo un vasto campo de fenómenos a estudiar. La teoría general de los sistemas (TGS) brinda herramientas para cualquier tipo de organización, es posible identificar los elementos de la TGS en cualquier organización, ayudando a los administradores a entender su funcionamiento, con la visión holística e integradora requerida y emprender nuevas acciones tendientes a mantener el equilibrio y funcionamiento de la entidad (Peralta, 2016).

Toda organización son sistemas sociales en el que el trabajador tiene funciones distintas o funciones de manera organizada para coadyuvar con el

cumplimiento de fines y la razón de ser de la organización. Durante mucho tiempo el ser humano ha observado el trabajo como una esencia social, donde tiene la necesidad de asociarse con otros para poder lograr los fines de la organización. La vida de las personas se trata de interacciones hacia los demás y el ambiente de trabajo, por lo que las personas se ven obligados a agruparse entre sí para poder alcanzar propósitos comunes (Rodríguez, 2016).

El Clima organizacional tiene trascendencia en las motivaciones y en la conducta del trabajador de una entidad laboral. Toda estructura social está compuesta de individuos que se encuentran en ambiente difíciles y dinámicamente ágiles, por lo que acarrea consigo actuaciones diversas que afectan el desarrollo de un sistema, que se agrupan en comunidades; el producto de esta relación recíproca se siente en el aire que se respira en la organización (Segredo, 2017).

Otro aspecto importante es el impacto que tiene las relaciones humanas en la aptitud de las organizaciones es cada vez más específico, toda vez que estas afectan su crecimiento. Factores como el conocimiento de lo que necesita el usuario externo y la instauración de canales adecuados de comunicación con el mismo, la mejora de las competencias del trabajador, el liderazgo, el pensamiento positivo, trabajo en equipo, tiene un papel preponderante para el desarrollo de la organización (Pulido, Guerrero y Celis, 2018).

#### Dimensiones del clima organizacional

En cuanto a las magnitudes o dimensiones del clima organizacional se presentarían como las características capaces para ser miradas y analizadas en un grupo humano y que tiene potestad de intervenir en la actuación de las miembros que integran una comunidad laboral.

Las características del clima organizacional que enmarcan la conducta humana, y que podríamos decir que las dimensiones del clima se

distingue atributos como la autogestión, el compañerismo, la justicia, la seguridad, la inventiva, además de otros. Por lo que estos factores influyen en el entorno laboral, y deben ser observados en el área de competencia humano, y actualmente no se debe ignorar que la productividad depende en gran medida de las correctas relaciones interpersonales y de las competencias de cada uno de los trabajadores de la organización (Rivera, Rincón y Flórez, 2018).

Las dimensiones son consideradas para definir operacionalmente al clima y son sumamente variadas, que circunscriben desde aspectos de la estructura organizacional a variable de relaciones sociales, clase de actitudes y valoraciones en el trabajo, no hay un consenso de que dimensiones deben incluirse, ni inferir que una es mejor que la otra, lo más importante es comentar que dimensión se consideran (Hernández, 2019).

Por otra parte, el clima organizacional es muy complejo, multifactorial que ciertos estudios definen en 10 categorías y los agruparon en tres dimensiones. Una dimensión comportamiento organizacional, que es la que admite la investigación sistematizado de los sucesos y la disposición que los trabajadores manifiestan en la organización. Aquí se incluye la motivación, comunicación, relaciones interpersonales y de trabajo. Luego está la magnitud estructura organizacional, que se describe a los regímenes formales que reglamentan el progreso del trabajo, este ordenamiento es dinámico que incluye una reunión de interacciones, reunión de esfuerzos entre los medios, los proceso y el elemento humano, contiene los estratos como el desempeño, circunstancia de trabajo e incitación al desarrollo organizativo. Finalmente, la magnitud estilo de gerencia, que comprende el aspecto adoptado en las prácticas de dirección para conducir acciones, con el pretexto de adquirir el cumplimiento de los objetivos institucionales. Las categorías en esta dimensión son: forma de liderazgo, colaboración, solución de conflictos y trabajo en conjunto (Segredo, Pérez y López, 2015).

En cuanto las características del Clima Organizacional, se describe como una cualidad del entorno laboral que es observado por todos los

trabajadores de una institución y que a su vez está determinado por el líder. La percepción del trabajador de su medio ambiente se refleja en su naturaleza psicológica de como organizan las experiencias. Ante los cambios y las fluctuaciones que vienen del entorno se debe estar atento para que no afecten el desempeño del capital humano (Chirinos, 2018).

Las características son semblantes que tiene una correspondencia en medio del clima de la organización en el cual se despliegan los colaboradores de una institución, considera una acierta permanencia, a pesar de la modificación por el contexto, posee una gran impresión en la conducta del trabajador, afecta el nivel de compromiso e identificación, así también es influenciado por indicadores de estructura como estilo de administración, políticas, programas de dirección (MINSA, 2011).

#### Importancia del clima organizacional

La trascendencia del clima en el momento de la globalización, la competencia el fuerte impacto de la tecnología y los famosos y rápidos cambios son desafíos externos y utilizar el conocimiento de las personas para la búsqueda de soluciones, todo esto hace que surge la demostración como un clima organizacional puede contribuir positivamente a que las personas se involucren en las metas, pero a su vez es necesario un ambiente de trabajo saludable y un buen clima organizacional (Junior, 2018).

Nuestro centro laboral es considerado como un segundo hogar ya que se invierten horas y conviven con los compañeros, es importante conocer la organización, ya que contar con un entorno agradable los trabajadores serian de gran ayuda y el análisis del clima permite detectar factores que afecten positiva o negativa la producción de bienes servicios (Villanueva, García, & Hernández, 2017).

## Tipos de clima organizacional

Likert explica por intermedio de su teoría de los sistemas, infiere dos considerables modelos de clima organizacional y tenemos por otra parte que cada modelo tiene dos subdivisiones: El primero, Clima tipo autoritario: autoritarismo explotador, básicamente recurre a la amenaza al trabajador, en el que el flujo de la información es vertical y autoritarismo paternalista, en la cual los encargados de la administración de la organización tienen condescendencia con el trabajador. El segundo Clima tipo participativo: El consultivo, donde se toman las decisiones en la cima y otras más precisas en los estratos inferiores de la organización y participación en grupo, este señala que la toma de decisiones se da en toda la estructura organizativa (García e Ibarra, 2010).

## Compromiso laboral

Meyer y Allen (1991, citado por Báez, Zayas, Velásquez & Lao, 2019) conceptualizó el compromiso igual a una actitud psicológica cual califica la dependencia entre el trabajador y su entidad, donde la perspectiva de ambas partes es muy personal. La existencia de dicha correspondencia se interpone en la toma de decisión de continuar o dejar la organización.

El compromiso organizacional se singulariza por el valor en el que un trabajador está dispuesto a sostenerse como integrante a una agrupación debido a su interés y apego con la finalidad y valores de la institución. (Amponsah y Mensah, 2016)

Una agrupación puede ser triunfante, mediante un elemento importante como es el recurso humano, de ahí que uno de los mecanismos que posee los que administran una empresa para analizar la fidelidad y conjunción de los empleados con su agrupación, a esto se le llama compromiso organizacional. (Peña, Díaz, Chávez & Sánchez, 2016)

El compromiso organizacional es una dinámica que es responsabilidad de la dirección que dirige el capital humano con el fin de distinguir la adhesión y la conjunción de los empleados con su agrupación. Dentro de lo posible para lograr que los empleados permanezcan muy determinados y comprometido con su institución en la que trabajan, muy revelador serán las expectativas de permanecer en la misma. Por otro lado, se puede procurar que los trabajadores se deban a la organización en base a sus propios intereses (Bayona, Legaz, & Madorrán, 1999).

#### Modelo Teórico del compromiso laboral

El modelo Teórico del compromiso Organizacional, teoría de los sistemas: el hecho de no integrarse en la asociación para participar activamente en la pronunciación de las decisiones circunscribe el progreso del conocimiento organizacional. Lo que se propone es que el conocimiento debe mantenerse a través de una adecuada concepción y contención aplicando métodos de constante reforma (Martínez, 2017).

No obstante, el mostrarse en escena de la Teoría General de los Sistemas, planteó un cambio de modelo en cuanto se examinaba la imposibilidad de entender un sistema sin analizarlo como un todo y no solo como un grupo de partes individuales. La nueva teoría demuestra un panorama diferente que fue aplicada a varios escenarios del saber, entre esos la referida a la gestión de agrupaciones, la cual ha visto como se ha transformado el pensamiento que corresponde al comportamiento organizacional, se ha identificado la agrupación como sistema inmerso en un entorno con complejo de actores que permanentemente confluyen para dar forma al entorno, y que asimismo posee una dinámica entre los componentes que conforman la empresa y que condicionan el ejercicio de ésta (Peralta, 2016).

## Dimensiones del compromiso laboral

En cuanto a las magnitudes del compromiso laboral, en un primer estrato, estaría el planteamiento fundamental del “coste de oportunidad”, vendría a ser un horizonte de compromiso disminuido fundamentado en lo que abandonaría el trabajador si no siente obligación y compromiso, para ciertos autores esta se constituiría como la dimensión continuidad. El segundo estrato es la magnitud de afectividad donde se detalla que el trabajador tiene sensibilidad positiva de correspondencia y fidelidad. En el último estrato de compromiso se elabora una compenetración con las finalidades que tiene la estructura social (Ruiz-Alba, 2013).

Otro autor, define las tres magnitudes del compromiso laboral, el compromiso afectivo que lo describe como aquel enlace emocional, a la participación del individuo con la agrupación. El compromiso de continuidad lo vincula con el precio asociado con la separación de la organización. Finalmente, el compromiso normativo revela una sensación de deber de proseguir con el trabajo. Todo trabajador con un elevado horizonte normativo, experimentan que deben persistir con la agrupación. (Delgado y Jaik, 2017).

En cuanto la importancia del compromiso organizacional, la responsabilidad positiva de los trabajadores en los servicios sanitarios ha sido elemento de discusión en los últimos tiempos, debido a la transformación que implanta la globalización económica a nivel mundial la cual se desarrolla de forma vertiginosa. Este proceso dinámico hacia la década de los ochenta logró niveles de crecimiento no previstos desde un primer momento, con esto lo que se pretende es la conjunción más intensa y solida entre los países y las poblaciones del orbe moviendo capital de bienes, servicios, mediadores culturales, de información y políticos entre otros (Aldana, Tafur, & Leal, 2018).

En el ambiente empresarial se necesita una transformación hacia un patrón de eficiencia apoyado en el compromiso organizacional. Las organizaciones necesitan formar equipos altamente comprometidos con sus

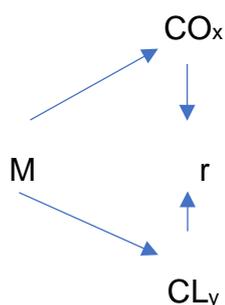
finalidades estratégicos, solo en un ambiente en el que la familiaridad entre empresa trabajador sea armónica, se pueden mantener altas porciones de compromiso organizacional (Herrera y Román, 2019)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

Para la ejecución de nuestra investigación, se enmarco que el tipo de estudio corresponde como cuantitativo, a razón que representa una agrupación de procesos estructurado de manera continua para comprobar ciertas hipótesis. Cada etapa antecede a la subsiguiente y no podemos rehuir sus avances, los procesos son inflexibles, así también podemos redefinir algún periodo. Empieza de un pensamiento delimitada, se generan objetivos e interrogantes de investigación, de las interrogantes se desprenden las suposiciones y se determina las variables, se seleccionan las ocurrencias, se analizan y se interrelaciona las mediciones encontradas y finalmente se deriva una sucesión de deducciones a razón de las suposiciones planteadas. (Hernández y Mendoza, 2019).

Como la elección del tipo de investigación es cuantitativa y en función a nuestro proyecto de investigación conlleva a clasificar el modelo de diseño como No experimental, transversal y correlacional no causal. No es experimental a causa de que se implementan sin operar las variables o fenómenos; transversal por la sencilla razón de que se realiza una medición en un tiempo único y correlacional no causal, porque el fin es constituir la correspondencia entre dos categorías o variables en la oportunidad determinada (Hernández y Mendoza, 2019).



Donde:

M: Los trabajadores de departamento de emergencia

C.O.x: clima organizacional

C.L.y: compromiso laboral

r: relación existente

## 3.2. Operacionalización de las variables

### V.1: Clima organizacional

#### Definición conceptual

El clima organizacional se expresa como una agrupación de impresiones que una entidad tiene de sus estrategias, conductas y acciones que son puestos en común por los integrantes en torno al ambiente social (Schneider y Hall, 1972; citado por Cardona y Zambrano, 2014), las entidades vendrían a ser los establecimientos de salud del personal que trabajan y efectivizan su cometido para el logro de propósitos en el contexto de la salud.

#### Definición operacional

En primer lugar, se midió el clima organizacional empleando el temario de preguntas para el análisis del clima organizacional del sector Ministerio de salud. El instrumento contiene 34 expresiones, 28 de los cuales miden las magnitudes del clima y 6 corresponden a la escala "lie" o nivel de franqueza. Estos están agrupados en tres dimensiones: (1) Cultura de la organización, que es una agrupación de deducciones, convicciones y valores entre sus miembros, con indicadores de conflicto y cooperación, motivación e identidad. (2) Diseño organizacional, que se refiere a la armonización de esfuerzo, una finalidad colectiva, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, con indicadores de toma de decisiones, remuneración, estructura y comunicación de la entidad. (3) Potencial humano, que alude al sistema social interno de la organización, con sus indicadores de innovación, liderazgo, recompensa y confort. Los ítems que comprende el temario se contestan a una escala tipo Likert, con 4 opciones en el que: (1) Nunca, (2) A veces, (3) Frecuentemente y (4) siempre.

## V. 2: Compromiso Laboral

### Definición conceptual.

Meyer y Allen (1991), conceptualizó el compromiso a modo de una actitud psicológica que califica el vínculo entre el trabajador y la entidad donde labora, donde la perspectiva de ambas partes es muy personal. La existencia de dicha correspondencia se interpone en la toma de decisión de proseguir o apartarse de espacio laboral.

### Definición operacional

Para hacer la medición de la variable compromiso laboral se empleó el temario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. El mecanismo consta de 21 enunciados que miden las dimensiones del compromiso. Estos están agrupados en tres dimensiones: (1) Compromiso afectivo, el cual manifiesta el vínculo afectivo entre el trabajador y el medio ambiente de trabajo, con sus indicadores amor al trabajo y permanecer en la institución. (2) Compromiso de continuidad que se refiere cuando el trabajador pone en razón el costo percibido con la pérdida del empleo si deja la agrupación, con sus indicadores de necesidad de trabajar y beneficios propios. (3) Compromiso normativo, se refiere a la obligación moral que percibe el trabajador de conservar su afiliación a la organización, con sus indicadores de lealtad y gratitud. Los ítems que comprende el temario de preguntas se corresponden a un alcance tipo Likert, con 5 opciones con el siguiente detalle: (1): Totalmente en desacuerdo, (2): En desacuerdo, (3): Ni acuerdo ni desacuerdo (4): de acuerdo y (5): Totalmente de acuerdo.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población para el análisis de investigación tiene a los 60 empleados que integran el departamento de emergencia del Hospital de Andahuaylas en el año 2020.

Criterios de inclusión.

Se incluyó a los trabajadores que tengan una continuidad laboral en la organización por lo menos seis (06) meses consecutivos en departamento de emergencias. Se le informó que su participación es completamente voluntaria y los datos se encuentran anonimizados.

Criterios de exclusión.

- Se excluyó aquellas personas que tengan un tiempo de servicio menor de 6 meses
- Personas que se encuentren medicados
- Los servidores encuestados que hayan respondido con errores los instrumentos

Muestra

Se trabajó con la población total. Nuestra población corresponde a todos los que trabajan en el departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional Andahuaylas, que para el mes de septiembre de 2020 tenían un tiempo mayor a 6 meses laborando. Unidad de análisis la unidad de estudio en nuestra investigación viene a ser el colaborador del departamento de emergencia y que a su vez conforman la población de estudio.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica de recolección de datos.

El método que se usó para el procedimiento de investigación es la encuesta, porque permitió conseguir y analizar los datos de forma rápida y eficaz sobre las variables en estudio.

Instrumento para la recolección de datos.

Se utilizó los temarios para medir el clima, para lo cual se implementó el temario de preguntas para el estudio del clima organizacional del Ministerio de salud (2011) y para determinar la variable compromiso laboral se empleó el rango de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991).

#### Validación y confiabilidad del instrumento

#### Validez de los instrumentos

La finalidad de la utilidad del instrumento manifiesta el nivel en que una herramienta funja como un medio para evaluar el clima organizacional y compromiso laboral desde el punto de vista del personal del servicio de emergencias. Es así que se contó con instrumentos que posean aspectos con fuertes propiedades psicométricas al medir las variables lo que permitió un fuerte acercamiento a la definición del constructo (Duran y Duran, 2015).

#### Confiabilidad del instrumento

Es la cota en que un mecanismo origina resultados sólidos y afines en la muestra o casos (Hernández y Mendoza, 2019).

Para contar con la validez se tuvo la colaboración de tres expertos, siendo que los resultados ponen en evidencia que los constructos tienen suficiente evidencia de validez que se basó en su contenido.

#### **Tabla N°1**

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento de medición del clima organizacional del Ministerio de salud

<b>Expertos</b>	<b>Opinión</b>
Mag. Miluska vega Rosario	Hay suficiencia
Mag. Yeny Hurtado Flores	Hay suficiencia
Mag. Cristina Mamani Osco	Hay suficiencia

## Tabla N°2

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento para medir el compromiso laboral, adaptado de Meyer y Allen (1991)

<b>Expertos</b>	<b>Opinión</b>
Mag. Miluska vega Rosario	Hay suficiencia
Mag. Yeny Hurtado Flores	Hay suficiencia
Mag. Cristina Mamani Osco	Hay suficiencia

## Confiabilidad del instrumento

Comprende el nivel en que un mecanismo origina resultados sólidos y afines en la muestra o casos (Hernández y Mendoza, 2019). Para contar con la validez se tuvo la colaboración de tres expertos, siendo que los resultados ponen en evidencia que los constructos tienen suficiente evidencia de validez que se basó en su contenido.

## Tabla N° 3

Confiabilidad de los instrumentos Alfa de Cronbach

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Instrumento para la medición del clima organizacional del Ministerio de salud (MINSA)	,771	28
Escala de compromiso laboral adaptado de Meyer y Allen (1991)	,733	21

Fuente: elaboración propia

El valor de alfa es superior a ,7 para los dos constructos, por lo que se puede afirmar que son idóneos para certificar la integridad de la escala.

### 3.5. Procedimientos

Se visitó el Hospital Sub regional de Andahuaylas, en donde se presentó un documento solicitando datos personales de los trabajadores del departamento de emergencia, correos electrónico y teléfono de cada uno de los 60 trabajadores, con la finalidad de remitir a cada trabajador un pedido de participación en el estudio y asimismo se solicitó un permiso para aplicar los instrumentos en el departamento. Luego se visitó a cada trabajador de dicho servicio y tener una conversación amena, haciéndole de conocimiento el tema de investigación. Asimismo, al término de la investigación se realizó la entrega de la información en físico entregado personalmente a la Dirección del Hospital y jefatura de departamento de Emergencia, lo cual ayudará en la administración del recurso humano del establecimiento de salud.

### 3.6. Método de análisis de datos

El tratamiento de los testimonios recogida por intermedio de las encuestas a los colaboradores del servicio fue estadístico descriptivo, lo cual permitió organizar las tablas y posteriormente ver el análisis correlacional de las variables de estudio y sus dimensiones. Para la contrastar la hipótesis se empleó el coeficiente Rho de Spearman, que esta nos admite calcular la correspondencia de las variables. Para el análisis se empleó el estadístico SPSS versión 22. La investigación requirió un nivel de significancia teórica:  $\alpha=0.05$  y la regla de decisión. Si  $p > \alpha$ , aceptar la  $H_0$ ; si  $p < \alpha$ ; rechazar la  $H_0$ .

### 3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se sostiene en los fundamentos éticos y morales y a establecidos en la escuela de posgrado de la Universidad Cesar vallejo y además en los detalles propios de la Maestría en gestión de los servios de la salud. Cabe resaltar que se pidió permiso para la tener la autorización que

corresponde a la Dirección del Hospital y jefatura del departamento de emergencia para aplicar los instrumentos y tener la valoración del clima organizacional y compromiso laboral. En tanto a los colaboradores del mencionado departamento se les garantizó que el cuestionario era anónimo.

## IV. RESULTADOS

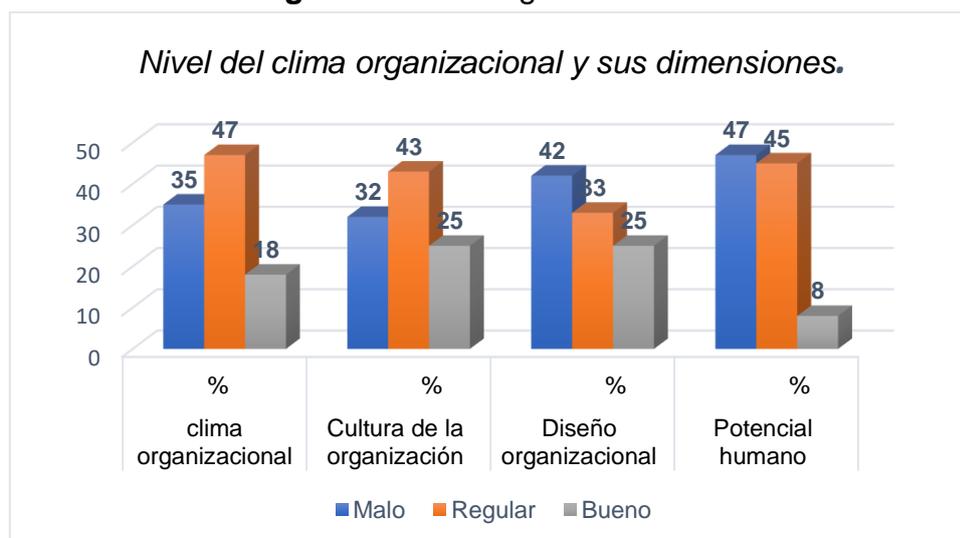
### a. Resultados descriptivos

**Tabla N° 4**

*Nivel del clima organizacional, según dimensiones, de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas*

	Clima Organizacional.		Cultura de la organización		Diseño organizacional		Potencial humano	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>Malo</b>	21	35	19	32	25	42	28	47
<b>Regular</b>	28	47	26	43	20	33	27	45
<b>Bueno</b>	11	18	15	25	15	25	5	8
<b>Total</b>	60	100	60	100	60	100	60	100

**Figura 1. Clima organizacional**



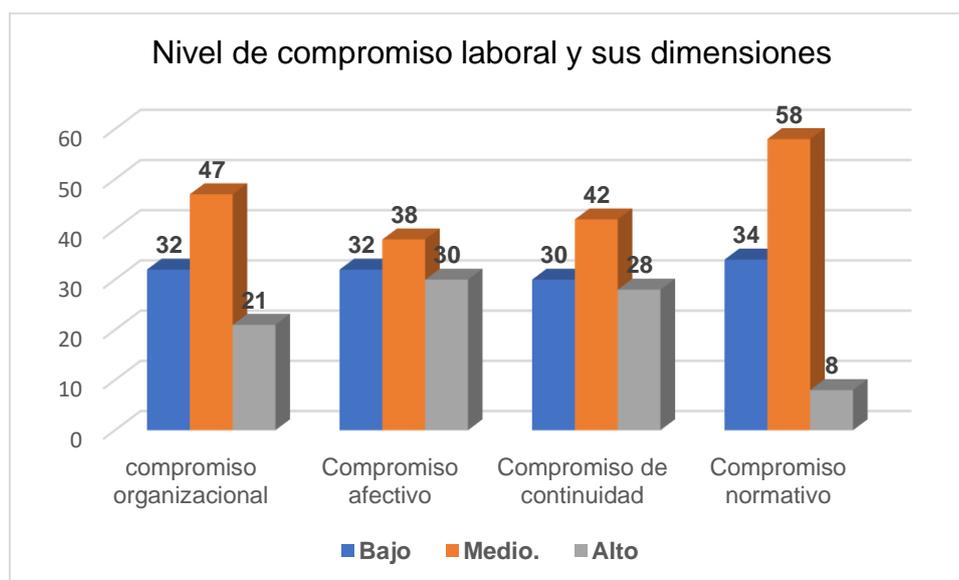
En la tabla 4 se observa que el 47% del personal del departamento de emergencia del Hospital Sub regional de Andahuaylas considera que el clima organizacional es regular, el 35% como malo, solo el 18% que es un clima bueno. En cuanto a las dimensiones, el 47% del personal estima que el potencial humano es de nivel malo, un porcentaje de 45 % considera que pertenece al nivel regular. El 43% del personal considera que la cultura organizacional es de nivel regular y el 42% que el diseño organizacional es malo.

**Tabla N° 5**

Nivel de compromiso laboral, según sus dimensiones, de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

	Compromiso organizacional		Compromiso afectivo		Compromiso de continuidad		Compromiso normativo	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>Bajo</b>	19	32	19	32	18	30	20	34
<b>Medio.</b>	28	47	23	38	25	42	35	58
<b>Alto</b>	13	21	18	30	17	28	5	8
<b>Total</b>	60	100	60	100	60	100	93	100

**Figura 2. Compromiso laboral**



En esta tabla 5 observamos que el 47% del personal del departamento de Emergencias del Hospital Sub Regional de Andahuaylas presenta un nivel de compromiso organizacional medio, el 32% como nivel bajo y solo el 22% evidenció un nivel de compromiso organizacional alto. Asimismo, esta misma tendencia se observa en las dimensiones del compromiso normativo pues el 58% de los trabajadores presentó niveles Medios. Sin embargo, en la dimensión continuidad se observaron que el 42% de estos trabajadores manifestó presentar un nivel de compromiso de continuidad medio y del mismo modo el 38,3% que el compromiso afectivo como medio.

## b. Contratación de hipótesis

Con la recolección de datos a partir de las actitudes y percepciones de las personas que provienen de cuestionarios con escala ordinal, tipo Likert, se asume el empleo de una prueba no paramétrica a fin de explicar la hipótesis general y las específicas del estudio, se empleó la prueba Rho de Spearman y el reporte del software SPSS 24.

### Prueba de hipótesis general

#### **Tabla N° 6**

Correlación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

		<b>Compromiso laboral</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima organizacional</b>	Coeficiente de correlación	,429** (r2 = ,16)
		sig. (Bilateral)	,001
		<b>N</b>	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Debido a que en la comprobación realizada el valor  $p=0,01$  es menor que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Siendo esta relación directa y moderada ( $r= 0. 429^*$ ) (Bisquerra, 2004), por lo que podemos decir que a medida que se consolide el clima organizacional mejorará también el compromiso de los trabajadores.

### Contratación de la hipótesis específica

## Hipótesis específica 1

### Tabla N° 7

*Correlación entre clima organizacional y el compromiso afectivo de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas*

			<b>Compromiso afectivo</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima organizacional</b>	Coeficiente de correlación	,269*
		sig. (Bilateral)	,038
		<b>N</b>	60

\*. La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Dado que en la comprobación realizada el valor  $p=0,038$  es menos que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, por lo cual existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Siendo esta relación directa y baja ( $r= ,269^*$ ).

## Hipótesis específica 2

**Tabla N° 8**

Correlación entre clima organizacional y el compromiso de continuidad de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima organizacional</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>Compromiso de continuidad</b>
			,300*
		sig. (Bilateral)	,020
		<b>N</b>	60

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Debido a que la comprobación realizada el valor  $p=0,020$  es menor que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. De allí que esta relación es directa y baja ( $r= ,300^*$ ),

### Hipótesis específica 3

**Tabla N° 9**

*Correlación entre clima organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas*

			<b>compromiso normativo</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>clima organizacional</b>	Coeficiente de correlación	,382*
		sig. (Bilateral)	,003
		<b>N</b>	60

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Debido a la comprobación de la prueba realizada el valor  $p=0,003$  es menor que  $\alpha=0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. De allí que esta relación es directa y baja ( $r= ,382^*$ ).

## V. DISCUSIONES

Nuestro estudio tenía como objetivo general de determinar la correlación que existe entre el clima organizacional y compromiso laboral en los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub regional de Andahuaylas. Es importante agregar que para el desarrollo de la investigación se ha tenido limitaciones, puesto que, al momento de encuestar, en algunos casos el tiempo era limitado dado que el personal se encontraba en horas de atención de pacientes. Entonces a pesar de todas las complicaciones se obtuvo resultados positivos que nos ayudaron a ejecutar el estudio.

El departamento de Emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, cuenta con personal Médico, Enfermera, Obstetras, Asistentas sociales y Técnicos en enfermería experimentados, imaginativos y encaminados para llevar a cabo la tarea de promover salud. No obstante, los trabajadores de dicho departamento tienen que enfrentar falta de reconocimiento del valor de su trabajo, horarios largos de trabajo y al mismo tiempo el personal sanitario está obligado a hacer más atenciones con menos recursos y que a la larga repercute en el entusiasmo y la vocación de servicio. Cabe considerar, por otra parte, el descontento del personal de salud a la no atención de reclamos de suministro de equipos de protección personal, asignación de incentivos económicos pendientes y riesgo de contaminarse todo ello derivado de la situación de emergencia sanitaria actual.

No obstante, el estudio llegó a alcanzar con éxito su finalidad de observar la correlación del clima y el compromiso organizacional, se presentaron algunas limitaciones, que no deben ignorarse, como es el tamaño de la muestra que debió ser más grande para producir resultados más fiables.

Como resultados encontrados respecto a nivel del compromiso laboral, se encontró que el 47% de los trabajadores presentó un compromiso

medio, mientras que el 32% un nivel bajo y solo un 22% consideró un compromiso alto.

Lo que es lo mismo decir que la mayoría de trabajadores encuestados perciben poco compromiso, no se está en un mal estado, pero menos aún están bien, se restringen a sus responsabilidades laborales lo mejor que pueden debido a la vocación de servicio que caracteriza a la mayoría de los trabajadores de salud.

En el ámbito nacional, dichos hallazgos son casi similares respecto a esta variable, se encontró que Cabrera (2018), en su investigación encontró que el 87.5% de sus encuestados presentaron poco compromiso, señalando que el clima organizacional esta para ser mejorado. Por su parte Delgado (2018), en su investigación del clima y compromiso, reporta que sus resultados señalan que el 54% perciben un nivel medio, nuestros hallazgos difieren con lo que reporta Guevara (2018), en su investigación de clima y compromiso en el que encuentra que el 75% de los trabajadores ubican al compromiso organizacional como nivel bueno y afirma que es aceptable la pertenencia a la entidad y en considerarse valioso de un equipo de trabajo. En el ámbito internacional García (2018) en su investigación de clima y compromiso laboral, el compromiso afectivo representa el 45%, estarían felices si se pasaran sus vidas trabajando, en el compromiso de continuidad el 41% están de acuerdo en que la escasez de otra oportunidad disponible, en el compromiso normativo hay un 50% que no están de acuerdo ni en desacuerdo en que le deben mucho a la organización.

En la variable compromiso organizacional: en la dimensión normativo se encontró que el 58% de los encuestados presentaron niveles medio, de lo que se desprende que el individuo esta medianamente decidido con aportar a la misión, visión y los objetivos de la entidad. En la dimensión de continuidad se observaron que el 42% manifestaron presentar un nivel de medio y del mismo modo el 38.3 que el compromiso afectivo como medio. Es decir que más de la mitad de los encuestados no se encuentran

comprometidos de forma leal o de gratitud hacia la entidad y asumirían su labor por otros intereses lo cual sería desfavorable.

Es interesante comprender las características organizacionales para tener un manejo más responsable de los trabajadores y recursos de una organización que busque modernizarse. Entonces es necesario construir un clima organizacional saludable como un espacio de convivencia que permite una relación tanto a la parte física como emocional y mental

El contenido de los productos de la descripción estadística de la variable clima organizacional, en la tabla 1 de resultados, el 47% de los trabajadores encuestados perciben un nivel regular, el 35% que el clima es malo y el 18% un nivel bueno. Al mismo tiempo podemos decir que lo regular tiende para abajo, es decir que un clima organizacional regular en este caso tiene una determinada dirección hacia lo malo, de allí que casi el 79% no considera que existe un clima adecuado. Cabe destacar que un mal clima laboral contribuye en la percepción y opinión de los trabajadores y que ejerce efecto sobre el comportamiento, tiene actitudes negativas e incumplimiento de los objetivos de la institución.

En el ámbito nacional, hay hallazgos similares como Cabrera (2018), en su investigación de clima y compromiso, encontró que 88% de los encuestados que laboran en un hospital perciben un clima regular, que esta debería mejorar. Delgado (2018), en su estudio encontró 35% un nivel desfavorable del clima, 43% como favorable y 22% como favorable, Vela (2018), manifestaron que el clima organizacional es medio y es por ello que el compromiso también lo es, observa que un 21% de encuestados ubican al clima como bajo, un 75% como medio y 3.8 como alto.

En el ámbito internacional, García (2018), en su investigación de clima y compromiso se percibe de mejor manera la claridad de las tareas, el apoyo percibido por su jefe inmediato y soporte socio emotivo.

Al estudiar el clima organizacional y sus dimensiones, se observó que el 47% de los trabajadores del departamento de emergencia del hospital

considera que el clima es regular, es decir que considera que predomina un comportamiento influenciado por percepciones positivas y negativas, sin importar la integración entre las actividades de la entidad y las necesidades personales (Minsa, 2011). El 35% que el clima es malo, por lo que señalan que hay un desequilibrio entre las acciones organizacionales y las exigencias del personal. Por otra parte, se puede señalar que solo el 18% consideró que es un clima bueno. En la variable clima organizacional con respecto a las dimensiones: el 46% del personal considera que el potencial humano es de un horizonte malo, un porcentaje de 45 % repara que pertenece al nivel regular. El 43% de los trabajadores considera que la cultura organizacional es de nivel regular y el 42% que el diseño organizacional es malo.

En el estudio se convergió que el clima organizacional y el compromiso laboral percibido por el personal del departamento de emergencia presenta una correlación directa y moderada. Esto quiere decir, que el clima organizacional mejorará moderadamente el compromiso laboral, el valor de determinación ( $r^2 = ,18$ ) estaría indicando que la asociación es solo del 18% por consiguiente, sería conveniente analizar que otros factores estarían asociados al compromiso laboral de los trabajadores. Del mismo modo, el presente estudio plantea ampliar la revisión del compromiso laboral con otros variables relacionadas.

En lo que respecta los coeficientes de correlación entre clima organizacional y el compromiso afectivo de los trabajadores del departamento de emergencia se hallaron que en la comprobación efectuada el valor  $p=0,038$  es menor que  $\alpha=0.05$ , por consiguiente, existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los integrantes. Siendo esta relación directa y baja ( $r= ,269^*$ ), por lo que en tanto se mejoren el clima organizacional se acrecentará también el compromiso afectivo moderadamente.

En lo que respecta los coeficientes de correlación entre clima organizacional y el compromiso de continuidad de los integrantes del departamento de Emergencia se halló que en la comprobación efectuada el valor  $p=0,020$  es menor que  $\alpha=0.05$ , es decir que existe una relación

significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad, siendo esta una relación directa y baja ( $r = ,300^*$ ), por lo que a medida que mejoren el clima organizacional débilmente mejorará el compromiso de continuidad de los trabajadores.

Y en lo que respecta al coeficiente de correlación entre clima organizacional y el compromiso normativo se halló que en la comprobación efectuada el valor  $p=0,003$  es menor que  $\alpha=0.05$ , esto es que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo. Siendo esta una relación directa y baja ( $r = ,382^*$ ), por lo que a medida que mejoren el clima organizacional será baja la mejoría del compromiso normativo de los trabajadores.

A nivel nacional Cabrera (2018), ubica la correlación del clima y el compromiso como una relación significativa, directa pero débil con un valor de  $p=0.014$  y un  $Rho= 0.250$  y sugiere la realización de otras investigaciones para hallar factores del ambiente laboral que podrían presentar mayor relación. Vega (2018) encontró en su investigación la coexistencia de una relación positiva y relevante entre las dos variables, y sucede que esta correlación es de un horizonte moderado ( $r = ,426^{**}$ ), estos resultados son congruentes con Espinoza (2019), que obtuvo como resultado de coeficiente de correlación de  $0.3860$  indicando que hay una correlación satisfactoria y débil entre las variables. Es válido mencionar a Bustamante (2018), que en su estudio de clima y compromiso manifiesta una correlación moderadamente ( $r = 581$ )

La principal limitación que presenta la investigación es el tipo de muestreo empleado, dada la coyuntura nacional, no se contó con información suficiente para establecer un muestreo probabilístico, se trabajó con un muestreo no probabilístico por conveniencia y reparando los criterios de inclusión y exclusión establecidos previamente, por ese motivo, los resultados obtenidos no se pueden tender a universalizar a otras poblaciones.

Estos instrumentos no miden los aspectos organizacionales, sería importante incluir en este tipo de estudio otras variables porque el personal sigue trabajando, solo una persona que tiene vocación persevera en las condiciones de un clima y compromiso desfavorable. Los factores que podrían influir en el compromiso organizacional podrían explicarse por otras variables que no son motivo de investigación en este estudio, estos factores podrían ser la vocación, prácticas de la gestión, características personales, experiencia social, experiencia en el trabajo o el contrato psicológico. Asimismo, Ariyami (2016), en su artículo analizó el impacto del clima y la satisfacción laboral en cada dimensión del compromiso en la que ni el clima ni la satisfacción pueden influir el compromiso, pero la existencia de ambas variables de forma compartida fue capaz de acrecentar el impacto en el compromiso de la organización.

La investigación realizada es importante porque conlleva a que se promueva un buen ambiente laboral que priorice el desarrollo personal y de la organización, además este trabajo tuvo como arranque la carencia de reportes sobre el diagnóstico del clima y compromiso de la unidad donde se realizó el estudio.

Lo descrito deja ver la necesidad de contar con investigaciones al respecto, ya que, al realizar este tipo de trabajos, hay facilidad para identificar y abordar los problemas que se relacionan con una falta de compromiso en una organización.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: En el estudio se identificó que el 47% del personal del departamento de emergencia del Hospital Sub regional de Andahuaylas considera que el clima organizacional es regular, el 35% que el clima es malo, solo el 18% que es un clima bueno. En cuanto a las dimensiones, el 47% del personal estima que el potencial humano es de grado malo, un porcentaje de 45% considera que pertenece al nivel regular. El 43% de los trabajadores considera que la cultura organizacional es de nivel regular y el 42% que el diseño organizacional es malo.

Segunda: Se identificó que el 47% del personal del departamento de Emergencias del Hospital de Andahuaylas muestra un grado de compromiso organizacional medio, el 32% un nivel bajo y solo el 22% evidenció un grado de compromiso organizacional alto. Esta misma tendencia se observa en las dimensiones del compromiso normativo pues el 58% de los trabajadores presentó niveles medios. Sin embargo, en la dimensión continuidad se observaron que el 42% de estos trabajadores manifestó presentar un nivel de compromiso de continuidad medio y del mismo modo el 38,3% que el compromiso afectivo como medio.

Tercera. Se determinó que en la demostración efectuada el valor  $p=0,01$  es menos que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal que labora en el departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Como consecuencia hay una correspondencia directa y moderada ( $r= 0.429^*$ ), por lo que podemos decir que cuando se consolide el clima organizacional mejorará el compromiso de los trabajadores de forma directa pero moderada.

Cuarta: Se identificó que en la demostración efectuada el valor  $p=0,038$  es menos que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Como consecuencia hay una relación directa y baja ( $r= ,269^*$ ), por lo que a medida que mejoren el clima organizacional mejorará también el compromiso afectivo.

Quinta: Se determinó que en la demostración realizada el valor  $p=0,020$  es menos que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, por esta razón decimos que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Como consecuencia hay una relación directa y baja ( $r= ,300^*$ ), por lo que a medida que mejoren el clima organizacional se mejorará el compromiso de continuidad a una baja intensidad.

Sexta: Se identificó que en la demostración realizada el valor  $p=0,003$  es menos que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir que existe una correspondencia significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Por lo cual hay una relación directa y baja ( $r= ,382^*$ ), por lo que a medida que mejoren el clima organizacional se mejorará también el compromiso normativo a una baja intensidad.

## VII. RECOMENDACIONES

- Analizando los resultados obtenidos se sugiere que los directivos del departamento promuevan un ambiente de clima organizacional bueno, buscar la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones, considerar sus opiniones y mejorar las relaciones interpersonales.
- Promover el fortalecimiento de la identificación con la entidad, el sentimiento de pertenencia, cumplir con la misión y visión y objetivos institucionales y así fomentaría la innovación y el trabajo en equipo.
- Asimismo, se sugiere mejorar los canales de comunicación en sus diversas modalidades con información precisa y clara para mejorar las actividades diarias que el trabajador debe cumplir.
- El presente estudio se acredita, por lo tanto, queda conocimiento que no se ha resuelto y que requiere mayores aportaciones dado que la débil relación de las variables requiere mejor estudio.
- Ampliar este estudio en mayor población para corroborar o se repite con otros instrumentos y otra variable como la cultura, satisfacción, prácticas de la gestión, la vocación, características personales, experiencia social, experiencia en el trabajo o el contrato psicológico a fin de obtener mayor información para mejorar las estrategias de mejora del clima laboral.
- Hay pocas experiencias de investigaciones de clima y compromiso en el Hospital de Andahuaylas, de ahí la intención de continuar con los estudios. Se sugiere medir periódicamente el clima y el compromiso, lo que permitirá buscar cambios y realizar correcciones en las estrategias.

## REFERENCIAS

- Aldana E., Tafur, J., & Leal, M. (2018), Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla-Colombia. *Revista espacios*, 39(11).
- Amponsah K. Y Mensah J. (2016) Occupational Health and Safety and Organizational Commitment: Evidence from the Ghanaian Mining Industry. *Safety and Health at Work*, 2016. vol. 7, no. 3, p. 225-230, DOI: <http://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.01.002>.
- Ariyani, E. D. (2016). Simultaneous impact of organizational climate and job satisfaction on organizational commitment: A study at bandung polytechnic for manufacturing in indonesia. *International Information Institute (Tokyo).Information*, 19(9), 3977-3982. Recuperado de <https://search.proquest.com/scholarly-journals/simultaneous>.
- Aujla, S., & Mclarney, C. (2020). The Effects of Organizational Change on Employee Commitment. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 19(1), 7–22.
- Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R., & Lao, Y. (2019). Conceptual model of organizational commitment in Cuban enterprises. *Ingeniería Industrial*, 40(1),14-23, Recuperado: <http://scielo.sld.cu/scielo.phpscript=sci>.
- Baldoceda, M. A. (2018). *Clima y Compromiso Organizacional en la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria*, 2017.
- Bahrami MA, Barati O, Ghoroghchian MS, Montazer-Alfaraj R, Ranjbar Ezzatabadi M. Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong Public Health Res Perspect*. 2016 Apr;7(2):96100. doi: 10.1016/j.phrp.2015.11.009.

- Barbieri, A., Severo, E., & de Guimarães, J. C. F. (2018). "A influência da qualidade de vida no trabalho sobre o comprometimento organizacional". (Portuguese). *Gestao & Planejamento*, 19, 34.
- Bayona, C., Legaz, S. G., & Madorrán, C. (1999). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Universidad Pública de Navarra, Departamento de Gestión de Empresas.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18 doi: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>.
- Bisquerra, R., (2009) *Metodología de la investigación educativa*, 2da edición Editorial La muralla, Madrid.
- Cabrera Huamán, K. J. (2018). *Clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017*.
- Cardona Echeverri, D. R., & Cruz, R. Z. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184–189. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.007>.
- Chirinos Araque, Y. D. V., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, (84), 43-61.
- Crespo Bravo, C. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de san Luis de Potosí, S.L.P. 2016*.
- De Carvalho Chinelato, R. S., de Oliveira e Mota Tavares, S. M., Cristina Ferreira, M., & Valentini, F. (2020). Perception of organizational politics, psychological safety climate, and work engagement: A cross-level analysis using hierarchical linear modeling. *Anales de Psicología*, 36(2), 348–360. Recuperado de: <https://doi.org/10.6018/analesps.368621>.

- Delgado F. I. (2018). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Paramonga, Lima, 2018.*
- Delgado Y., y Jaik A. (2017), clima y compromiso organizacional, instituto universitario anglo español, primera edición, México.
- Durán-Aponte, E., & Durán-García, M. (2015). Adaptación y validez de un instrumento para la evaluación de docencia universitaria: escala de desempeño docente institucional (EDDI). (Spanish). *Perspectiva Educativa*, 54(1), 75–89. Recuperado de : <https://doi.org/10.4151/07189729-Vol.54-Iss.1-Art.306>.
- Einolander J. (2015), Evaluating Organizational Commitment in Support of Organizational Leadership, *Procedia Manufacturing*, Volume 3, Pages 668673, ISSN 2351-9789, <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.300>.)
- García M. G. y Ibarra L. A., (2010), diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. México.
- García M., (2009), Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual, *Cuadernos de Administración*, p 43-61.
- Gómez L., (2013), Cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (56),1-35, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id>.
- Guevara Esquivel, A. H. (2019). Clima y compromiso organizacional en docentes de una i.e. rural - Sánchez Carrión, 2018.
- Hernández R., Mendoza C., (2019) *Metodología de la investigación*, México, McGraw-Hill Interamericana editores.
- Hernández-Sampieri, R. (2019). Validación de un instrumento para medir las dimensiones del clima organizacional psicológico. *Revista Raites*, 5(10).

- Herrera J., & Roman, A. (2019). Compromiso organizacional en entornos laborales con factores motivacionales extrínsecos. *Revista ESPACIOS*, 40(28).
- Hurtado R. (2017), *Tesis de grado Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Disa Apurímac-Andahuaylas, 2016, Universidad José maría Arguedas, Andahuaylas-Perú*, Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/290>.
- Junior, C. S. F. (2018). A importancia do clima organizacional no ambiente de trabalho. *Revista Academus*, 6(2).
- Lizote, S. A., Verdinelli, M. A., & do Nascimento, S. (2017). Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants. *RAP: Revista Brasileira de Administração Pública*, 51(6), 947–967. <https://doi.org/10.1590/0034-7612156382>.
- Marcatoma E., (2018), *Clima organizacional como variable asociada al desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Subregional Agraria Andahuaylas-2018, Andahuaylas-Perú, Universidad Cesar Vallejo*, Recuperado: <https://hdl.handle.net/20.5000.12692/33020>.
- Martínez, J. M. (2017). Generación de conocimiento en las organizaciones apoyada por la Teoría General de Sistemas. *Innovaciones de Negocios*, 5(9).
- Meyer J. P, Allen N. J., (1991), A three-component conceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, Volume 1, Issue 1, 1991.
- Ministerio de Salud. (2011), *Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico (R.M. Nº 468-2011/MINSA)*, Lima; Perú, 2 ed.
- Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, M., Chávez Macías, A. G., & Sánchez Esparza, C. E. (2016). El Compromiso Organizacional Como Parte Del

Comportamiento De Los Trabajadores de Las Pequeñas Empresas (The Organizational Commitment as Part of the Behavior of Workers in Small Businesses). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105.

Peralta E. (2016), *Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión*, AGLALA, DOI 10.22519/22157360.901.

Pérez Y., (2014) *Clima Organizacional en el ámbito empresarial cubano. Tesis de maestría*, Universidad de La Habana.

Pulido A., Guerrero M y Celis Y., (2018), Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones, Vol. 18, no. 1, pp. 61-72, 2019, *Revista UIS ingenierías*, Colombia, doi: <https://doi.org/10.18273/revuin.v18n12019005>.

Rivera D. A.; Rincón J. E., Flórez S. R., (2018), Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE, *Revista espacios*.

Rodríguez E., (2016), El clima organizacional presente en una empresa de servicio, *Revista Educación en Valores*.

Ruiz de Alba, J. L., (2013), El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing, *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda época. Número: 1 (2013). Páginas: 67 – 86.

Sandoval M., (2004), Concepto y dimensiones del clima organizacional, *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27,78-82.

Segredo A., Pérez J. & López P. (2015). Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4) Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid).

Segredo, A. M. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43, 57-67.

- Segredo, Alina. (2013), Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. La Habana-Cuba, Revista cubana de salud Pública, recuperado: [ecimed@infomed.sld.cu](mailto:ecimed@infomed.sld.cu).
- Vela Llanos, M. H. (2018). Clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima-2017.
- Dávila, M., & Troncoso, C., (2018). Labor Practices and Organizational Commitment. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 145–150. <https://doi.org/10.4067/s071824492018000300145>.
- Villanueva Silvia, G., García Oliver, M. F., & Hernández Cruz, L. M. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>.
- Viloria J, Pertuz S., Daza A. y Pedraza L., (2015), Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud, Santa marta - Colombia, Revista cubana de salud Pública, recuperado: [www.ecimed@infomed.sld.cu](http://www.ecimed@infomed.sld.cu)
- Woznyj, H., Heggstad, E., Kennerly, S. y Yap, T. (2018) Climate and Organizational performance in long-term care facilities: The role of affective commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92, 122-143.
- Zegarra J. y Arias L., (2015), Análisis Psicométrico del cuestionario de clima organizacional para personal de salud del Minsa, Arequipa-Perú, Revista cubana de salud y Trabajo, Recuperado: [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net).

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia **MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SUBREGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2020."**

**AUTOR: RAUL ANGEL CANCHARI ROQUE**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES/CATEGORIAS Y SUB CATEGORIAS			
<p><b>Problema Principal</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre clima Organizacional y el compromiso laboral en los trabajadores del departamento de Emergencia del Hospital de Andahuaylas?</p> <p><b>Problemas Secundarios</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y compromiso afectivo en los trabajadores del departamento de emergencia?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y compromiso continuo en los trabajadores del departamento de emergencia?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y compromiso normativo en los trabajadores del departamento de emergencia?</p>	<p><b>Objetivos General</b></p> <p>Analizar la relación entre clima organizacional y compromiso laboral en los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital de Andahuaylas, 2020</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Conocer la relación entre clima organizacional y compromiso afectivo en los trabajadores del departamento de emergencia</p> <p>Conocer la relación entre clima organizacional y compromiso continuo en los trabajadores del departamento de emergencia</p> <p>Conocer la relación entre clima organizacional y compromiso normativo en los trabajadores del departamento de emergencia</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los trabajadores del Departamento de Emergencia del Hospital de Andahuaylas 2020</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe una relación entre clima organizacional y el compromiso afectivo en los trabajadores del Departamento de Emergencia</p> <p>Existe una relación entre clima organizacional y el compromiso continuo en los trabajadores del Departamento de Emergencia</p> <p>Existe una relación entre clima organizacional y el compromiso normativo en los trabajadores del Departamento de Emergencia</p>	<p><b>VARIABLES/categorías 1: Clima Organizacional:</b> son las percepciones usuales por los miembros que integran una institución respecto al trabajo, al ambiente físico en el que labora, sobre las relaciones interpersonales que se da en torno a él y otras regulaciones formales e informales que influyen a dicho trabajo</p>			
			<p><b>Dimensiones/ sub categorías (definir)</b></p> <p><b>Variables del Clima Organizacional</b></p> <p><b>Cultura de la organización:</b> Una organización se da si hay concurso de los miembros comprometidas con las metas institucionales, es indispensable valorar el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, los patrones de comportamiento y las normas lo que se traduce en la cultura de esa organización, que puede ser una organización eficiente o ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se impongan desde un principio</p> <p><b>Diseño organizacional:</b> En una organización las fuerzas coordinadas de dos o más personas toman estrategias para tomar decisiones, la coordinación de esfuerzos con la finalidad de diseñar el trabajo, un objetivo común, una autoridad, lo que generalmente es eficaz para la coordinación de esos factores</p> <p><b>Potencial Humano:</b> En la organización, formado por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. las personas tienen la capacidad de crear, innovar y con sentimientos para alcanzar sus objetivos dentro de la organización</p>	<p><b>Indicadores/Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflicto y cooperación</li> <li>• Motivación</li> <li>• identidad</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Estructura</li> <li>• Comunicación Organizacional</li> <li>• Innovación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Recompensa</li> <li>• Confort</li> </ul>	<p><b>Ítems</b></p> <p>1, 2</p> <p>3,4, 5,</p> <p>6, 7, 8</p> <p>9,10</p> <p>11,12</p> <p>13,14</p> <p>15,16,17</p> <p>18,19, 20,21</p> <p>22,23</p> <p>24, 25, 26</p> <p>27, 28</p>	<p><b>Niveles o Rangos</b></p> <p><b>Bueno</b> (25-32)</p> <p><b>Regular</b> (17-24)</p> <p><b>Malo</b> (8- 16)</p> <p><b>Bueno</b> (28-36)</p> <p><b>Regular</b> (19-27)</p> <p><b>Malo</b> (9-18)</p> <p><b>Bueno</b> (34-44)</p> <p><b>Regular</b> (23-33)</p> <p><b>Malo</b> (11-22)</p>
			<p><b>VARIABLES/categorías 1: compromiso Laboral:</b> El Compromiso organizacional o lealtad de los colaboradores es definido como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando</p>			

		activamente en ella. Sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones/ sub categorías (definir)</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <b>Compromiso Afectivo:</b>  Viene a ser el vínculo emotivo que hay entre los colaboradores y su medio ambiente de trabajo, lo que representa el apego a la organización, así también el gran deseo de seguir perteneciendo a la misma. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Amor al Trabajo</li> <li>Permanecer en la Institución</li> </ul> </td> <td> 1,2,3,4   5, 6, 7 </td> <td> <b>Bajo</b>  (7- 16)  <b>Medio</b>  (17-26)  <b>Alto</b>  (27-35) </td> </tr> <tr> <td> <b>Compromiso de continuidad:</b>  Cuando el trabajador pone en razón el costo percibido con la pérdida del empleo si deja la organización. en consecuencia, el trabajador se queda en la institución por necesidad más que su propio deseo </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de trabajar</li> </ul> </td> <td> 8, 9,10 </td> <td> <b>Bajo</b>  (6-14)  <b>Medio</b>  (15-23)  <b>Alto</b>  (24-30) </td> </tr> <tr> <td> <b>Compromiso Normativo:</b>  Esta dimensión señala la obligación moral que percibe el trabajador de conservar su afiliación a la organización, porque siente un deber, el trabajador siente la obligación de continuar en la organización por la sensación de deuda y la oportunidad ofrecida en tiempo que permanece en la institución. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios Propios</li> <li>Lealtad</li> <li>Gratitud</li> </ul> </td> <td> 11,12,13   14,15,16,17   18,19, 20, 21 </td> <td> <b>Bajo</b>  (8-18)  <b>Medio</b>  (19-29)  <b>Alto</b>  (30- 40) </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones/ sub categorías (definir)	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos	<b>Compromiso Afectivo:</b> Viene a ser el vínculo emotivo que hay entre los colaboradores y su medio ambiente de trabajo, lo que representa el apego a la organización, así también el gran deseo de seguir perteneciendo a la misma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amor al Trabajo</li> <li>Permanecer en la Institución</li> </ul>	1,2,3,4  5, 6, 7	<b>Bajo</b> (7- 16) <b>Medio</b> (17-26) <b>Alto</b> (27-35)	<b>Compromiso de continuidad:</b> Cuando el trabajador pone en razón el costo percibido con la pérdida del empleo si deja la organización. en consecuencia, el trabajador se queda en la institución por necesidad más que su propio deseo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de trabajar</li> </ul>	8, 9,10	<b>Bajo</b> (6-14) <b>Medio</b> (15-23) <b>Alto</b> (24-30)	<b>Compromiso Normativo:</b> Esta dimensión señala la obligación moral que percibe el trabajador de conservar su afiliación a la organización, porque siente un deber, el trabajador siente la obligación de continuar en la organización por la sensación de deuda y la oportunidad ofrecida en tiempo que permanece en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios Propios</li> <li>Lealtad</li> <li>Gratitud</li> </ul>	11,12,13  14,15,16,17  18,19, 20, 21	<b>Bajo</b> (8-18) <b>Medio</b> (19-29) <b>Alto</b> (30- 40)
Dimensiones/ sub categorías (definir)	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos															
<b>Compromiso Afectivo:</b> Viene a ser el vínculo emotivo que hay entre los colaboradores y su medio ambiente de trabajo, lo que representa el apego a la organización, así también el gran deseo de seguir perteneciendo a la misma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amor al Trabajo</li> <li>Permanecer en la Institución</li> </ul>	1,2,3,4  5, 6, 7	<b>Bajo</b> (7- 16) <b>Medio</b> (17-26) <b>Alto</b> (27-35)															
<b>Compromiso de continuidad:</b> Cuando el trabajador pone en razón el costo percibido con la pérdida del empleo si deja la organización. en consecuencia, el trabajador se queda en la institución por necesidad más que su propio deseo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de trabajar</li> </ul>	8, 9,10	<b>Bajo</b> (6-14) <b>Medio</b> (15-23) <b>Alto</b> (24-30)															
<b>Compromiso Normativo:</b> Esta dimensión señala la obligación moral que percibe el trabajador de conservar su afiliación a la organización, porque siente un deber, el trabajador siente la obligación de continuar en la organización por la sensación de deuda y la oportunidad ofrecida en tiempo que permanece en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios Propios</li> <li>Lealtad</li> <li>Gratitud</li> </ul>	11,12,13  14,15,16,17  18,19, 20, 21	<b>Bajo</b> (8-18) <b>Medio</b> (19-29) <b>Alto</b> (30- 40)															
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>																	
<b>TIPO:</b> Básica  <b>DISEÑO:</b> No experimental  <b>METODO:</b>  Tipo de investigación: cuantitativa  <b>Nivel:</b> Correlacional	<b>POBLACION:</b> Conformado por 60 trabajadores. <b>TIPO DE MUESTREO:</b> No probabilística. <b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> Médicos: 10 Enfermeras: 20 Obstetras: 5 Técnicos: 25 <b>TOTAL: 60</b>																	

## Anexo2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel/Rango	Escala
CLIMA ORGANIZACIONAL	Son las percepciones usuales por los miembros que integran una institución respecto al trabajo, al ambiente físico en el que labora, sobre las relaciones interpersonales que se da en torno a él y otras regulaciones formales e informales que influyen a dicho trabajo	Cuenta la conducta y vivencias las afectan el rendimiento del trabajador. se puede medir a través de instrumentos validados para ese propósito	Cultura de organización	Conflicto y cooperación Motivación Identidad	<b>Bueno</b> (25-32) <b>Regular</b> (17-24) <b>Malo</b> (8- 16)	Nunca (1) A veces (2)
			Diseño organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional	<b>Bueno</b> (28-36) <b>Regular</b> (19-27) <b>Malo</b> (9-18)	Frecuentemente (3) Siempre (4)
			Potencial humano	Innovación Liderazgo Recompensa Confort	<b>Bueno</b> (34-44) <b>Regular</b> (23-33) <b>Malo</b> (11-22)	
COMPROMISO LABORAL	Cuando la persona se identifica con los fines institucionales, los valores de la organización y el vínculo que mantiene con la organización. el sujeto se involucra con la labor cotidiana y la animación lo que mejora la motivación generando un mejor nivel de compromiso organizacional.	Describe el sentido de identificación y de pertenencia de los empleados que se entrega para permanecer en la institución que le acoge, asimismo, puede ser evaluado con instrumentos validados.	Compromiso afectivo	Amor al trabajo Permanecer en la institución	<b>Bajo</b> (7- 16) <b>Medio</b> (17-26) <b>Alto</b> (27-35)	Nunca (1) Casi nunca (2)
			Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajar Beneficios propios	<b>Bajo</b> (6-14) <b>Medio</b> (15-23) <b>Alto</b> (24-30)	A veces (3) Casi siempre (4)
			Compromiso normativo	Lealtad Gratitud	<b>Bajo</b> (8-18) <b>Medio</b> (19-29) <b>Alto</b> (30- 40)	Siempre (5)

Nota: Variable Clima organizacional: Dimensiones, indicadores, nivel de rango, escala fueron extraídas de Norma técnica Minsa de Metodología para el estudio del clima organizacional V2. Variable Compromiso laboral: Dimensiones, indicadores, nivel de rango, escala fueron extraídas de Cuestionario sobre compromiso laboral, adaptado de Meyer y Allen (1991) Autor: Argomedo Ramírez, Alissa Nohely.

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

**Cuestionario sobre el clima organizacional**

Indicaciones:

Marca la alternativa que crea conveniente de acuerdo a su juicio y a los criterios que se está evaluando.

NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	2	3	4

N°	DIMENSIONES / ítems	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
	<b>DIMENSIÓN 1: Cultura de organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito	1	2	3	4
2	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito	1	2	3	4
3	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
4	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	1	2	3	4
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
6	Estoy comprometido(a) en mi organización de salud	1	2	3	4
7	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
	<b>DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional</b>				
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
10	En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
11	Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
12	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
17	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4
	<b>DIMENSIÓN 3: Potencial humano</b>				
18	La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4

<b>19</b>	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>20</b>	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>21</b>	Mi institución es flexible y se adaptan bien a los cambios	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>22</b>	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>23</b>	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>24</b>	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>25</b>	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>26</b>	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>27</b>	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>28</b>	La limpieza de los ambientes es adecuada	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## Instrumento 2

### Cuestionario sobre el compromiso laboral

Indicaciones:

Marca la alternativa que crea conveniente de acuerdo a su juicio y a los criterios que se está evaluando.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / ítems	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	<b>DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo</b>					
1	Estoy feliz de desarrollar mi carrera de profesional de salud en esta Institución	1	2	3	4	5
2	Realmente siento como si los problemas de mi institución me afectan	1	2	3	4	5
3	Contribuyo con proyectos e investigación para enriquecer y mejorar el nivel académico en la Institución	1	2	3	4	5
4	Diseño y propongo planes de actividades de mejora al jefe inmediato.	1	2	3	4	5
5	No me siento integrado plenamente en mi Institución.	1	2	3	4	5
6	Esta Institución significa mucho para mí.	1	2	3	4	5
7	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi Institución.	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 2: compromiso de continuidad</b>					
8	Pertenecer a mi puesto de trabajo es una decisión de necesidad como también de deseo laboral	1	2	3	4	5
9	Una de las consecuencias inmediatas de no renunciar a esta Institución sería la escasez de opciones laborales	1	2	3	4	5
10	De no haber tenido la oportunidad de trabajar en esta Institución, podría haber considerado trabajar en otra.	1	2	3	4	5
11	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.	1	2	3	4	5
12	La Institución donde laboro me brinda la oportunidad de crecer profesionalmente	1	2	3	4	5
13	El trabajar en otra institución perdería el prestigio que me ofrece mi posición actual	1	2	3	4	5

	<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo</b>					
<b>14</b>	Tendría sentimiento de culpa si dejara mi Institución ahora	1	2	3	4	5
<b>15</b>	Estoy dispuesto a realizar esfuerzos extras, para ayudar al éxito de mi Institución	1	2	3	4	5
<b>16</b>	Soy leal a esta Institución a pesar de las situaciones o circunstancias cambiantes a las que se enfrente.	1	2	3	4	5
<b>17</b>	Permanezco en la Institución a pesar que tengo otras opciones laborales.	1	2	3	4	5
<b>18</b>	Estoy agradecido con la Institución por el apoyo dado en momentos críticos	1	2	3	4	5
<b>19</b>	Estoy en deuda con la Institución	1	2	3	4	5
<b>20</b>	No siento obligación alguna de permanecer en mi Institución	1	2	3	4	5
<b>21</b>	No abandonaré a mi Institución en estos momentos porque tengo un sentimiento de gratitud hacia las personas que trabajan en ella.	1	2	3	4	5

## Anexo 4: Certificado de validación de instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Cultura de organización</b>							
1	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito	X		X		X		
2	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito	X		X		X		
3	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	X		X		X		
4	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	X		X		X		
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
6	Estoy comprometido(a) en mi organización de salud	X		X		X		
7	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X		
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional</b>							
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X		
11	Mi salario y beneficios son razonables	X		X		X		
12	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	X		X		X		
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
14	Conozco la tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	X		X		X		
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	X		X		X		
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X		
17	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Potencial humano</b>							
18	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
19	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X		
20	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
21	Mi institución es flexible y se adaptan bien a los cambios	X		X		X		



22	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	X		X		X		
23	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
24	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
25	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		
26	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
27	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		
28	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: MILUSKA VEGA GUEVRA      **DNI:** 28284526

**Especialidad del validador :** Metodología de la investigación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**29 de octubre del 2020**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo</b>								
1	Estoy feliz de desarrollar mi carrera de profesional de salud en esta Institución	X		X		X		
2	Realmente siento como si los problemas de mi institución me afectan	X		X		X		
3	Contribuyo con proyectos e investigación para enriquecer y mejorar el nivel académico en la Institución	X		X		X		
4	Diseño y propongo planes de actividades de mejora al jefe inmediato.	X		X		X		
5	No me siento integrado plenamente en mi Institución.	X		X		X		
6	Esta Institución significa mucho para mí.	X		X		X		
7	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi Institución.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: compromiso de continuidad</b>								
8	Pertenecer a mi puesto de trabajo es una decisión de necesidad como también de deseo laboral	X		X		X		
9	Una de las consecuencias inmediatas de no renunciar a esta Institución sería la escasez de opciones laborales	X		X		X		
10	De no haber tenido la oportunidad de trabajar en esta Institución, podría haber considerado trabajar en otra.	X		X		X		
11	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.	X		X		X		
12	La Institución donde laboro me brinda la oportunidad de crecer profesionalmente	X		X		X		
13	El trabajar en otra institución perdería el prestigio que me ofrece mi posición actual	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo</b>								
14	Tendría sentimiento de culpa si dejara mi Institución ahora	X		X		X		
15	Estoy dispuesto a realizar esfuerzos extras, para ayudar al éxito de mi Institución	X		X		X		
16	Soy leal a esta Institución a pesar de las situaciones o circunstancias cambiantes a las que se enfrenta.	X		X		X		
17	Permanezco en la Institución a pesar que tengo otras opciones laborales.	X		X		X		
18	Estoy agradecido con la Institución por el apoyo dado en momentos críticos	X		X		X		

19	Estoy en deuda con la Institución	X		X		X		
20	No siento obligación alguna de permanecer en mi Institución	X		X		X		
21	No abandonaría a mi Institución en estos momentos porque tengo un sentimiento de gratitud hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: MILUSKA VEGA GUEVRA      **DNI:** 28284526

**Especialidad del validador :** Metodología de la investigación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**29 de octubre del 2020**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Cultura de organización</b>								
1	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito	X		X		X		
2	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito	X		X		X		
3	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	X		X		X		
4	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	X		X		X		
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
6	Estoy comprometido(a) en mi organización de salud	X		X		X		
7	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X		
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional</b>								
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X		
11	Mi salario y beneficios son razonables	X		X		X		
12	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	X		X		X		
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
14	Conozco la tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	X		X		X		
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	X		X		X		
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X		
17	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Potencial humano</b>								
18	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
19	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X		
20	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
21	Mi institución es flexible y se adaptan bien a los cambios	X		X		X		
22	Mi jefe esta disponible cuando se le necesita	X		X		X		
23	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
24	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
25	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		
26	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
27	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		
28	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Mamani Osco Francisca Cristina

DNI: 31189132

Especialidad del validador: Gobierno y Gerencia en Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de Octubre del 2020

Francisca Cristina Mamani Osco  
CUI: 7487  
Ma. Docencia en el Nivel Superior  
2013, Suficiencia Gerencia en Salud

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo</b>								
1	Estoy feliz de desarrollar mi carrera de profesional de salud en esta Institución	X		X		X		
2	Realmente siento como si los problemas de mi institución me afectan	X		X		X		
3	Contribuyo con proyectos e investigación para enriquecer y mejorar el nivel académico en la Institución	X		X		X		
4	Diseño y propongo planes de actividades de mejora al jefe inmediato.	X		X		X		
5	No me siento integrado plenamente en mi Institución.	X		X		X		
6	Esta Institución significa mucho para mí.	X		X		X		
7	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi Institución.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: compromiso de continuidad</b>								
8	Pertenecer a mi puesto de trabajo es una decisión de necesidad como también de deseo laboral	X		X		X		
9	Una de las consecuencias inmediatas de no renunciar a esta Institución sería la escasez de opciones laborales	X		X		X		
10	De no haber tenido la oportunidad de trabajar en esta Institución, podría haber considerado trabajar en otra.	X		X		X		
11	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.	X		X		X		
12	La Institución donde laboro me brinda la oportunidad de crecer profesionalmente	X		X		X		
13	El trabajar en otra institución perdería el prestigio que me ofrece mi posición actual	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo</b>								
14	Tendría sentimiento de culpa si dejara mi Institución ahora	X		X		X		
15	Estoy dispuesto a realizar esfuerzos extras, para ayudar al éxito de mi Institución	X		X		X		
16	Soy leal a esta Institución a pesar de las situaciones o circunstancias cambiantes a las que se enfrenta.	X		X		X		
17	Permanezco en la Institución a pesar que tengo otras opciones laborales.	X		X		X		
18	Estoy agradecido con la Institución por el apoyo dado en momentos críticos	X		X		X		
19	Estoy en deuda con la Institución	X		X		X		
20	No siento obligación alguna de permanecer en mi Institución	X		X		X		
21	No abandonaré a mi Institución en estos momentos porque tengo un sentimiento de gratitud hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ..... Mamani Osco Francisca Cristina .....

DNI. 31189132 .....

Especialidad del validador: ..... Gobierno y Experiencia en Salud .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 29 de octubre del 2020

*Francisca Cristina Mamani Osco*  
 C.O.P. 12497  
 Mg. Experiencia en el Nivel Superior  
 Mg. Gobierno y Experiencia en Salud  
 .....  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Cultura de organización</b>							
1	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito	X		X		X		
2	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito	X		X		X		
3	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	X		X		X		
4	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	X		X		X		
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
6	Estoy comprometido(a) en mi organización de salud	X		X		X		
7	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X		
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Diseño organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X		
11	Mi salario y beneficios son razonables	X		X		X		
12	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	X		X		X		
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
14	Conozco la tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	X		X		X		
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	X		X		X		
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X		
17	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Potencial humano</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
19	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X		
20	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
21	Mi institución es flexible y se adaptan bien a los cambios	X		X		X		
22	Mi jefe esta disponible cuando se le necesita	X		X		X		
23	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
24	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
25	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		
26	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
27	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		
28	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Hurtado Flores, Jony

DNI: 28314384

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

29 de Octubre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo</b>								
1	Estoy feliz de desarrollar mi carrera de profesional de salud en esta Institución	X		X		X		
2	Realmente siento como si los problemas de mi institución me afectan	X		X		X		
3	Contribuyo con proyectos e investigación para enriquecer y mejorar el nivel académico en la Institución	X		X		X		
4	Diseño y propongo planes de actividades de mejora al jefe inmediato.	X		X		X		
5	No me siento integrado plenamente en mi Institución.	X		X		X		
6	Esta Institución significa mucho para mí.	X		X		X		
7	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi Institución.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: compromiso de continuidad</b>								
8	Pertenecer a mi puesto de trabajo es una decisión de necesidad como también de deseo laboral	X		X		X		
9	Una de las consecuencias inmediatas de no renunciar a esta Institución sería la escasez de opciones laborales	X		X		X		
10	De no haber tenido la oportunidad de trabajar en esta Institución, podría haber considerado trabajar en otra.	X		X		X		
11	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.	X		X		X		
12	La Institución donde laboro me brinda la oportunidad de crecer profesionalmente	X		X		X		
13	El trabajar en otra institución perdería el prestigio que me ofrece mi posición actual	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo</b>								
14	Tendría sentimiento de culpa si dejara mi Institución ahora	X		X		X		
15	Estoy dispuesto a realizar esfuerzos extras, para ayudar al éxito de mi Institución	X		X		X		
16	Soy leal a esta Institución a pesar de las situaciones o circunstancias cambiantes a las que se enfrenta.	X		X		X		
17	Permanezco en la Institución a pesar que tengo otras opciones laborales.	X		X		X		
18	Estoy agradecido con la Institución por el apoyo dado en momentos críticos	X		X		X		
19	Estoy en deuda con la Institución	X		X		X		
20	No siento obligación alguna de permanecer en mi Institución	X		X		X		
21	No abandonaría a mi Institución en estos momentos porque tengo un sentimiento de gratitud hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Hurtado Flores Yeny

DNI... 28314384 .....

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de Octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Constancias de haber aplicado el instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 23 de Noviembre de 2020

Carta P. 035-2020-UCV-EPG-SP

Dr.  
WALTER TELESFORD SAMATA MOJO  
DIRECTOR EJECUTIVO  
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CANCHARI ROQUE, RAUL ANGEL**; identificada con DNI N° 00495260 y código de matrícula N° 7002449085; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas-2020.**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar le los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

## Anexo 6: Evidencias del análisis del instrumento

Clima organizacional																												
Dimension 1: Cultura de organizacion								Dimension 1: Cultura de organizacion									Dimension 1: Cultura de organizacion											
	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	It23	It24	It25	It26	It27	It28
1	2	1	4	2	4	2	4	4	2	2	2	1	4	4	2	2	4	2	2	1	4	4	1	1	2	1	4	2
2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3
3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3
4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	2	4	2	4	3
5	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	2	2	3	3
6	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
7	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1	2	1	3	2
8	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	1	3	4	1	4	3
9	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2
10	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	4	3
11	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
12	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	1	1	2	2	3	2
13	3	3	1	2	3	3	4	3	2	2	2	1	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2
15	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
17	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	4	2
18	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	3
19	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2

20	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2		
21	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	1	2	1	3	2	
22	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	1	1	1	4	4	2	
23	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	
24	3	2	4	1	2	4	3	4	2	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	1	2	3	
25	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	
26	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	
27	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	
28	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
29	2	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	4	2	
30	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	
31	2	1	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	
32	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	1	
33	2	1	4	2	4	2	4	4	2	2	2	1	4	4	2	2	4	2	2	1	4	4	1	1	2	1	4	2	
34	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	
35	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	
36	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	2	4	2	4	3	
37	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	1	2	2	3	3	
38	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
39	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1	2	1	3	2	
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	1	3	4	1	4	3	
41	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	
42	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	4	3	
43	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
44	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	1	1	2	2	3	2	

45	4	3	1	2	3	3	4	3	2	2	2	1	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3		
46	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	
47	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
48	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	
49	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	4	2	
50	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	3	
51	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	
52	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
53	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	1	3	2	
54	3	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	1	2	1	4	4	2	
55	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	
56	3	2	4	1	2	4	3	4	2	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	1	2	3	
57	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	
58	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	
59	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	
60	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	23	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2

Compromiso laboral																					
Dimension 1: compromiso afectivo							Dimension 1: Compromiso de continuidad						Dimension 1: Compromiso normativo								
lt1	lt2	lt3	lt4	lt5	lt6	lt7	lt8	lt9	lt10	lt11	lt12	lt13	lt14	lt15	lt16	lt17	lt18	lt19	lt20	lt21	
1	4	4	2	2	2	5	4	4	2	4	2	4	2	4	4	5	2	4	3	3	1
2	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	5	4
3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2
4	5	3	3	4	3	4	5	4	3	3	1	4	1	5	5	5	1	4	5	5	3

5	5	2	5	4	4	5	5	5	3	5	2	4	3	3	5	5	5	3	2	2	1
6	4	4	4	3	2	5	4	4	3	5	4	1	1	3	1	4	4	2	1	4	3
7	5	3	3	4	2	5	5	5	2	2	2	4	2	2	4	5	2	2	2	4	1
8	4	2	1	2	2	4	2	5	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	1	2	3
9	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
10	5	1	3	2	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
11	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
12	5	4	3	4	3	5	4	5	2	4	1	3	2	3	4	4	4	5	1	4	1
13	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2
14	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	1
15	5	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	2	1	2	2	3
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3
17	4	1	3	3	3	4	4	3	2	2	3	1	3	2	4	3	3	3	3	4	2
18	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	2	5
19	5	5	3	4	2	5	4	4	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	5	2	3
20	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3
21	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	1	4
22	5	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4
23	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	1	4	2	4	5	4	4	3	1	3	3
24	5	4	5	5	2	4	4	4	4	5	3	2	2	5	2	4	4	4	2	5	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	1	1	1	4	3	2	2	1	3	5
26	5	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3
27	5	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3
28	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3
29	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3

30	5	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	
31	4	2	3	4	4	5	5	5	3	4	2	2	2	3	4	5	3	4	3	3	5
32	4	5	1	4	2	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2
33	5	4	2	2	4	5	4	4	2	4	2	4	2	4	4	5	2	4	3	3	5
34	5	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	1	2
35	5	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4
36	4	3	3	2	3	4	5	4	3	3	1	4	1	5	5	5	1	4	5	1	3
37	5	2	5	4	4	5	5	5	3	5	2	4	3	3	5	5	5	3	2	4	5
38	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	1	1	3	1	4	4	2	1	2	3
39	4	3	3	4	4	5	4	5	2	2	2	4	2	2	4	5	2	2	2	2	5
40	5	2	1	2	4	4	2	5	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	1	4	3
41	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
42	4	1	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	3	5	4	5	2	4	1	4	2	3	4	4	4	5	1	2	5
45	4	3	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
46	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	1	5
47	4	3	3	2	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	2	1	2	4	3
48	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3
49	4	1	3	3	3	4	4	3	2	2	3	1	3	2	4	3	4	3	3	2	4
50	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	2	5
51	4	5	3	4	2	5	4	4	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	5	2	3
52	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3
53	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	1	4
54	5	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4

55	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	2	4	5	4	4	3	1	4	3
56	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	2	2	5	2	4	4	4	3	2	4
57	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	1	1	1	4	3	2	1	1	3	1
58	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3
59	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2	3
60	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

27 : Clima\_organizacio... 68

	Clima_organizacion	cultura_organizacion	Diseño_organizacion	Potencial humano	clima_2	cultura_2	Diseño_2	Potencial_2	Compromiso_laboral	comp_activ	Comp_continuidad	Comp_normativo	compromiso_2	afectivo_2	continuidad_2	normativo_2
1	70	23	23	24	2	2	1	1	67	23	18	26	1	1	2	2
2	67	21	24	22	1	2	2	1	71	22	19	30	2	1	2	2
3	58	16	20	22	1	1	1	1	68	23	19	26	1	1	2	2
4	77	17	27	33	2	1	2	3	76	27	16	33	2	2	1	3
5	88	25	31	32	3	3	3	2	78	30	22	26	2	3	2	2
6	74	21	23	30	2	2	1	2	66	26	18	22	1	2	2	1
7	72	24	24	24	2	2	2	1	66	27	17	22	1	2	1	1
8	86	25	29	32	3	3	3	2	65	17	25	23	1	1	3	1
9	65	21	24	20	1	2	2	1	71	26	18	27	2	2	2	2
10	73	21	24	28	2	2	2	2	82	22	28	32	3	1	3	2
11	94	29	29	36	3	3	3	3	78	26	24	28	2	2	3	2
12	74	24	26	24	2	2	2	1	71	28	17	26	2	2	1	2
13	76	22	22	32	2	2	1	2	71	25	22	24	2	1	2	1
14	78	24	27	27	2	2	2	2	89	30	28	31	3	3	3	2
15	65	24	21	20	1	2	1	1	70	24	24	22	2	1	3	1
16	76	22	25	29	2	2	2	2	75	27	22	26	2	2	2	2
17	69	20	24	25	2	1	2	2	60	22	14	24	1	1	1	1
18	77	23	30	24	2	2	3	1	90	28	28	34	3	2	3	3
19	58	16	22	20	1	1	1	1	69	28	17	24	1	2	1	1
20	66	20	26	20	1	1	2	1	84	29	28	27	3	3	3	2
21	88	29	32	27	3	3	3	2	89	32	27	30	3	3	3	2
22	70	20	20	25	2	2	2	2	75	20	15	20	2	2	1	2

Vista de datos Vista de variables



Clima organizacional

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,771	28

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	70,7500	78,530	,431	,759
VAR00002	71,1833	81,135	,332	,765
VAR00003	70,7167	78,817	,356	,761
VAR00004	70,9167	76,993	,494	,755
VAR00005	70,5667	77,538	,453	,757
VAR00006	70,1667	79,090	,417	,760
VAR00007	70,0833	79,705	,397	,761
VAR00008	70,2833	78,579	,450	,758
VAR00009	70,7833	75,766	,633	,749
VAR00010	70,7667	78,962	,428	,759
VAR00011	71,2833	77,562	,409	,758
VAR00012	71,3000	75,163	,492	,752
VAR00013	70,1667	79,226	,425	,760
VAR00014	69,9833	81,440	,270	,766
VAR00015	70,5000	78,593	,408	,759
VAR00016	70,6667	80,802	,257	,766
VAR00017	70,1667	80,955	,322	,765
VAR00018	70,3833	82,308	-,107	,860
VAR00019	70,8000	78,569	,504	,757
VAR00020	70,9167	76,213	,571	,751
VAR00021	71,1000	79,447	,426	,760
VAR00022	70,7000	76,688	,486	,755
VAR00023	71,3000	81,773	,134	,772
VAR00024	71,7000	81,095	,240	,767
VAR00025	70,9667	80,406	,254	,766
VAR00026	71,6833	81,373	,155	,771
VAR00027	70,4667	79,779	,301	,764
VAR00028	71,0500	81,574	,221	,768

## Instrumento de Compromiso laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	21

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	70,0667	69,114	,037	,738
VAR00002	71,0667	70,436	-,082	,752
VAR00003	71,0167	65,915	,207	,729
VAR00004	70,9500	66,760	,187	,730
VAR00005	71,5000	67,305	,110	,737
VAR00006	70,0500	65,879	,343	,721
VAR00007	70,2667	64,301	,494	,713
VAR00008	70,2000	65,214	,408	,718
VAR00009	71,1333	60,626	,527	,703
VAR00010	70,7000	59,671	,550	,700
VAR00011	71,5667	64,792	,235	,728
VAR00012	71,1000	58,058	,549	,697
VAR00013	71,5833	58,552	,568	,696
VAR00014	71,0500	60,557	,507	,704
VAR00015	70,6833	66,118	,193	,730
VAR00016	70,5333	63,982	,367	,718
VAR00017	71,1167	62,105	,437	,711
VAR00018	70,9333	64,979	,276	,724
VAR00019	71,6000	62,515	,311	,721
VAR00020	71,5167	70,356	-,085	,757
VAR00021	71,3667	65,558	,155	,736