



**Clima y compromiso organizacional del tecnólogo
médico de un hospital del Callao-2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Kelly Julia Cabrera Huaman

ASESORA:

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN:

Gestión y calidad del servicio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión en servicios de la salud

LIMA-PERÚ

2018

Página del Jurado

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dra. Teresa de Jesus Campana Añasco
Secretaria

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara
Vocal

Dedicatoria

A mi esposo, a mis padres y en especial a mi hermano David, por aquel momento en el que quise rendirme, pero a pesar de su silencio y recordar lo orgulloso que se sentía de mi me basto para perseverar y luchar hasta llegar al objetivo trazado.

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo, por la enseñanza brindada.

A los docentes de la universidad, por compartir sus conocimientos.

A mi asesora, quien me guio durante el desarrollo de la presente investigación.

A los tecnólogos médicos por la participación brindada.

Declaratoria de autoría

Yo, Kelly Julia Cabrera Huaman, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado ***Clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017***, presentada, en 116 folios para la obtención del grado académico de Magister en gestión de servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de mayo del 2018

Br. Kelly Julia Cabrera Huaman
DNI: 44446852

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis *Clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017*, que tuvo como objetivo determinar la relación entre clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

El presente informe ha sido estructurado en ocho capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, la justificación, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como la contrastación de hipótesis, el capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el capítulo V las conclusiones y el VI las recomendaciones, en el capítulo VII las referencias bibliográficas y por último en el VIII los anexos que respaldan la investigación.

La investigación dio por conclusión que existe una correlación positiva débil entre el clima y el compromiso organizacional de los tecnólogos médicos del hospital Luis Negreiros Vega. Sin embargo, se evidencio que no existe correlación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y el compromiso organizacional. El clima organizacional y sus dimensiones presentaron un nivel por mejorar con un alto porcentaje, mientras que el compromiso organizacional presentó un nivel con poco compromiso al igual que sus dimensiones.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	33
1.5 Justificación del estudio	34
1.6 Hipótesis	35
1.7 Objetivos	36
II. Método	37
2.1. Diseño de investigación	38
2.2 Variables, operacionalización	39
2.3 Población, muestra y muestreo	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.5 Validez y confiabilidad de los instrumentos	45
2.6 Métodos de análisis de datos	47
2.7 Aspectos éticos	48
III. Resultados	49
3.1 Resultados descriptivos	50
3.2 Contrastación de las hipótesis	54
IV. Discusión	58
V. Conclusiones	64
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	68
VIII. Anexos	73

Anexo 1. Artículo científico	74
Anexo 2. Matriz de consistencia	85
Anexo 3. Instrumentos	88
Anexo 4. Formato de validez del instrumento	91
Anexo 5. Matriz de datos de prueba piloto	104
Anexo 6. Matriz de datos de las variables	106
Anexo 7. Formato de consentimiento informado	111
Anexo 8. ImprPant de resultados	113

Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable 1: Clima organizacional	41
Tabla 2.	Operacionalización de la variable 2: Compromiso organizacional	41
Tabla 3.	Baremo de la escala para medir las dimensiones del clima organizacional	44
Tabla 4.	Baremo de la escala para medir las dimensiones del compromiso organizacional	45
Tabla 5.	Validez de los instrumentos, según expertos	45
Tabla 6.	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	46
Tabla 7.	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	47
Tabla 8.	Nivel del clima organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega	50
Tabla 9.	Nivel del clima organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega, según sus dimensiones	51
Tabla 10.	Nivel del compromiso organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega	52
Tabla 11.	Nivel del compromiso organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega, según sus dimensiones	53
Tabla 12.	Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico	54
Tabla 13.	Relación entre el potencial humano y el compromiso organizacional del tecnólogo médico	55
Tabla 14.	Relación entre el diseño organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico	56
Tabla 15.	Relación entre la cultura de la organización y el compromiso organizacional del tecnólogo médico	57

Lista de figuras

- Figura 1. Nivel del clima organizacional percibido por los tecnólogos médicos 50
en el hospital Luis Negreiros Vega
- Figura 2. Nivel del clima organizacional percibido por los tecnólogos médicos 51
en el hospital Luis Negreiros Vega, según sus dimensiones
- Figura 3. Nivel del compromiso organizacional percibido por los tecnólogos 52
médicos en el hospital Luis Negreiros Vega
- Figura 4. Nivel de compromiso organizacional percibido por los tecnólogos 53
médicos en el hospital Luis Negreiros Vega, según sus dimensiones

Resumen

La importancia de la presente investigación radica en evaluar los factores que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización y fomentar el compromiso de sus empleados proponiendo alternativas de mejora, que sirvan de guía a los gestores del hospital.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Bajo un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo, se desarrolló la investigación con un diseño no experimental, de corte transversal y el alcance fue correlacional.

La población fue de 96 tecnólogos médicos, para recolectar la información la técnica usada fue la encuesta y como instrumentos: la escala para el estudio del clima organizacional (Minsa, 2011), estructurado por 28 ítems y la escala revisada del compromiso organizacional (Meyer, Allen y Smith, 1993), estructurado por 18 ítems.

Los resultados evidenciaron un clima organizacional por mejorar con un 87.5% y sus tres dimensiones también presentaron un clima por mejorar; por otro lado, se evidenció poco compromiso organizacional con un 87.5% y sus tres dimensiones también presentaron poco compromiso, se halló una relación significativa, directa y débil entre ambas variables ($p=0.056$ y $Rho=0.196$), sin embargo, no existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional con el compromiso organizacional.

Se concluyó que el clima organizacional y sus dimensiones presentaron un clima por mejorar, así como el compromiso organizacional y sus dimensiones presentaron poco compromiso; encontrándose una relación significativa, directa y débil entre ambas variables.

Palabras clave: Clima organizacional, compromiso organizacional, dimensiones.

Abstract

The importance of this research lies in evaluating the factors that contribute to the development of negative attitudes towards the organization and encouraging the commitment of its employees by proposing alternatives for improvement that serve as a guide for hospital managers.

The objective of the research was to determine the relationship between climate and organizational commitment of the medical technologist of a Callao-2017 hospital.

Under a quantitative approach, the research was developed with a non-experimental, transversal design and the scope was correlational and explanatory.

The population was 102 medical technologists, of whom 96 participated, to collect the information the technique used was the survey and as instruments: the scale for the study of the organizational climate (Minsa, 2011), structured by 28 items and the revised scale of organizational commitment (Meyer, Allen and Smith, 1993), structured by 18 items.

The results showed an organizational climate to improve with 87.5% and its three dimensions also presented a climate to improve; On the other hand, little organizational commitment was evident with 87.5% and its three dimensions also showed little commitment, there was a significant, direct and weak relationship between both variables ($p = 0.056$ and $Rho = 0.196$), however there is no significant relationship between the dimensions of the organizational climate with the organizational commitment

It was concluded that the organizational climate and its dimensions presented a climate to improve, as well as the organizational commitment and its dimensions showed little commitment; finding a significant, direct and weak relationship between both variables.

Keywords: Organizational climate, organizational commitment, dimensions.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

A nivel mundial existe gran variedad de investigaciones sobre el clima y el compromiso organizacional realizado en diferentes sectores haciendo uso de diferentes teorías, en salud pública las experiencias con el tema se marcan a partir del inventario de clima organizacional por la organización panamericana de la salud y la organización mundial de la salud; mientras que para el compromiso organizacional la teoría más reconocida y estudiada es la de Meyer y Allen.

Al respecto es importante considerar la teoría de Meyer y Allen (1997) quienes afirmaron que el compromiso organizacional es “un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización donde labora y tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo miembro de la organización”. Conformada por 3 dimensiones: El compromiso afectivo, normativo y de continuidad. Dicha escala ha pasado por ciertas modificaciones en sus ítems.

El clima organizacional forma parte de los elementos a estimar en los procesos de gestión, organizativos, cambio e innovación, va a depender de éste el compromiso de los trabajadores, actualmente el compromiso organizacional es un tema de importancia, estudiado por la psicología organizacional, y por el área de gestión de los recursos humanos, siendo un factor determinante para que un trabajador permanezca o no en su puesto de trabajo. El Minsa (2011) definió al clima organizacional como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo”, conformada por 3 dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización.

En Latinoamérica, se pueden rescatar recientes investigaciones sobre el clima y el compromiso organizacional, Obreque (2015) refirió que el clima influía en el compromiso organizacional de los funcionarios del hospital Llay Llay, presentando una percepción global positiva, siendo comunicación, motivación, estilo de supervisión e identidad las dimensiones del que se relacionan significativamente con el compromiso. En Perú, Saavedra (2016) evidencio la

existencia de una correlación positiva en su estudio del diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional, siendo estas dimensiones del clima organizacional de la presente investigación.

La presente investigación se realizó en un hospital del Callao, de la red Sabogal de EsSalud, cuenta con infraestructuras modernas y última tecnología en equipos biomédicos y sistemas digitalizados, brinda una amplia gama de servicios médicos de alta calidad, atiende un promedio de 12,000 consultas mensuales. Cuenta con un aproximado de 1560 trabajadores, dentro de ellos comprende a 102 tecnólogos médicos en la especialidad de terapia física y rehabilitación, terapia de lenguaje, terapia ocupacional, radiología, optometría y laboratorio. No se cuenta con estudios previos en dicho hospital, por lo cual no permite conocer la condición actual de los distintos aspectos y percepciones que influyan en el comportamiento y actitudes de los trabajadores, así como su sentido de pertenencia y compromiso de estos. Impresiona una estabilidad laboral regular, el personal no conoce la misión y visión, el compromiso no es constante hacia la organización, en algunas áreas se observa desintegridad laboral, la presencia sindical conlleva a no respetar algunas normas institucionales. Hay quejas por falta de nombramiento y horarios poco flexibles, por incremento de atención a pacientes. Esto ocurre debido al posible autoritarismo, la gran demanda de pacientes conlleva a una atención rápida tratando de brindar la mejor calidad sin embargo ello genera poco apego hacia los pacientes y por tanto poco compromiso hacia este.

Por ello, este estudio busca indagar y replantear una amplia visión acerca del clima organizacional y el compromiso de los tecnólogos médicos, ello permitirá definir cuáles son los nexos que comprometen a los tecnólogos médicos a comprometerse con su organización y evaluar qué factores involucran el comportamiento de estos a que permanezca mayor tiempo en ella.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Obreque (2015) en la tesis *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad (Chile)*, cuyo objetivo fue conocer la

influencia del clima organizacional en el compromiso funcionario del hospital Llay Llay, realizo un estudio transversal, descriptivo y no experimental; contó con una población 119 y una muestra de 102 funcionarios, usó dos cuestionarios, el de clima organizacional validado en la población chilena y el de compromiso de Meyer y Allen (1991), ambos en escala de likert; concluyó que existe influencia del clima sobre el compromiso organizacional de los funcionarios del hospital Llay Llay, presentando una percepción global positiva con un 68% en relación al clima y un 74.51% en relación al compromiso hacia la institución, las dimensiones del clima organizacional que se relacionan significativamente con el compromiso son: comunicación, motivación, estilo de supervisión e identidad, los cuales tienen significancia estadística en las tres dimensiones del compromiso.

Recio, Gómez, López y Martínez (2012) en el artículo de investigación *Compromiso y clima organizacional: caso de estudio del hospital general de Río Verde, S.L.P* (Mexico), cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el ambas variables, así como la asociación de dichas variables con las características sociodemográficas de los trabajadores; desarrollaron un estudio con enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo y correlacional; contó con una población de 352 y una muestra de 104 empleados; el instrumento para el clima organizacional fue diseñado por la OPS (1998) y para el compromiso organizacional fue diseñado por Meyer et al (1993), concluyeron que existe correlación entre ambas variables, siendo el compromiso afectivo el que presentó correlación con todas las dimensiones del clima organizacional, el de continuidad solo presentó relación con la participación y el normativo con la motivación y reciprocidad; la puntuación promedio del clima fue de 3.29 y del compromiso fue de 3.20 (escala de 1 a 5), presentando un nivel medio y una correlación significativa positiva para ambas variables.

Uría (2011) en la tesis *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato* (Ecuador), cuyo objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, presento un estudio de tipo descriptivo, explicativa y correlacional; contó con una población y muestra de 36 trabajadores dedicada a la confección de ropa deportiva; el instrumento que

uso fue cuestionario para ambas variables; concluyó que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional, un 72% lo considera como medianamente favorable, un 97% manifestó que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral, este desempeño fue afectado por el liderazgo autocrático.

Cortés (2009) en la tesis *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón"* (México), cuyo objetivo fue diagnosticar las dimensiones del clima organizacional dicho Hospital", fue un estudio de tipo descriptivo, transversal y observacional, contó una población de 880 trabajadores y una muestra de 727, el instrumento utilizado fue elaborado por la OPS en base a 80 afirmaciones distribuidas aleatoriamente, concluyendo que los trabajadores de dicho hospital percibieron un clima no satisfactorio con un promedio de 2.5 de calificación, el liderazgo obtuvo la mayor calificación con un promedio de 2.7, en cuanto al clima organizacional por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción no satisfactoria con un promedio de 2.5 según su categorización.

Quintero, Africano y Faría (2008) en el artículo de investigación *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago* (Venezuela), cuyo objetivo fue diagnosticar el clima y el desempeño de dicha empresa, fue un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, contó con una población de 82 trabajadores vigilantes y muestra de 45 vigilantes, se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta, concluyeron que el clima no es satisfactorio ni productivo para un desempeño laboral bueno; el indicador comunicación determino que el 69% de los trabajadores mantienen buena comunicación con sus superiores, el indicador motivación determino que el 65% se encuentran motivados, determinando un crecimiento laboral y personal de las trabajadores.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Pineda (2017) en la tesis *Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del hospital I La Esperanza de Trujillo*, cuyo objetivo fue determinar la

relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza, fue un estudio de tipo no experimental, con un diseño de corte transversal correlacional, contó con una población muestral de 84 trabajadores, aplicó la escala del clima social en el trabajo (WES) para medir el clima laboral y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, cuyo resultado fue que los niveles de clima laboral general se encuentra en un nivel medio (82.1%), de igual modo sus dimensiones, asimismo, el compromiso organizacional se encuentra en un nivel promedio (61.9%), de igual modo sus dimensiones, concluyó que existe una correlación prácticamente nula entre la variable compromiso y las dimensiones del clima: estabilidad, relaciones y autorrealización.

Saavedra (2016) en la tesis *El diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud Max Arias Schreiber, La Victoria-2012*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables, desarrollo una investigación con enfoque cuantitativo y correlacional, la población en estudio fue de 69 trabajadores, no conto con muestra, el instrumento usado fue la escala del clima organizacional elaborado por el Comité Técnico del Minsa, cuyo resultado fue un diseño organizacional aceptado (46.3%), potencial humano idóneo (33.3%) y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.840, concluyendo la existencia de una correlación positiva considerable entre ambas variables pertenecientes al clima organizacional.

Quispe (2015) en la tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables, fue un estudio de tipo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transeccional correlacional; contó con una muestra de 64 trabajadores; cuyo resultado señala que el 57.81% de los trabajadores presento un clima desfavorable y el 34.4% nunca tuvieron un adecuado desempeño laboral, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.743, concluyó que existe una relación directa, positiva moderada entre el clima y el desempeño laboral.

Alvarado (2014) en la tesis *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval*, cuyo

objetivo fue determinar la relación existente entre ambas variables, desarrollo un estudio de tipo no experimental, descriptivo, correlacional, contó con una población de 597 compuesto por médicos y enfermeras y una muestra de 234 trabajadores, el instrumento usado fue la escala de clima organizacional de Carlos Cáceres y el cuestionario de seguridad de los pacientes; cuyo resultado obtuvo un coeficiente de correlación de 0.71; concluyendo que existe correlación significativa entre las variables clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval.

Del Rio, Munares y Montalvo (2013) en el artículo de investigación *Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, Perú*, cuyo objetivo fue identificar la percepción del clima organizacional en trabajadores, desarrollo un estudio de tipo descriptivo transversal, contó con una población conformada por 300 trabajadores entre nombrados y contratados y una muestra de 178 trabajadores, el instrumento usado fue elaborado por el comité técnico del clima organizacional del Minsa, valorando el potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, concluyó que la percepción de los trabajadores del Hospital general de Ica fue del 74.7% por mejorar, el 12.4% no saludable y el 12.9 % saludable; obtuvo un puntaje promedio de 164, la variable cultura de la organización tuvo un puntaje de 51, la variable diseño organizacional tuvo puntaje de 58 y la variable potencial humano tuvo puntaje de 56.

Chino (2011) en la tesis *Factores laborales relacionados con el clima organizacional en la micro red cono norte de Tacna-2010*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables, fue un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal y correlacional, contó con una población de 169 trabajadores y una muestra de 107 trabajadores, se aplicó un cuestionario sobre factores laborales estructurado por la propia autora y un cuestionario del clima organizacional basado en "Metodología para el estudio de clima organizacional" del Minsa; concluyendo que los factores laborales que se relacionaron significativamente con el clima organizacional fueron: las relaciones interpersonales y el ingreso económico, considerando al clima organizacional en un nivel saludable.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Gestión de los servicios de la salud.

La gestión de los servicios de la salud es considerada como la aplicación de la gerencia y/o administración, dada por los administradores, ocupándose de el nivel más alto hasta el nivel más sencillo de la organización. Es quien determinara el progreso de cada proceso de la organización (planificación, administración, aplicación de la epidemiología, gerencia y evaluación). A la vez es considerada comprensiva para todos los procesos (González, Bermeo, Morales y Ruilova, 2001, p. 25).

Por otro lado, Tobar (2002) considero que “la gestión en salud se desprende básicamente de las formas en que las personas buscan cuidados de salud (es decir la demanda) y de la lógica que las organizaciones (básicamente servicios de salud) siguen para proveer dichos cuidados” (p.14).

1.3.1 Bases teóricas del clima organizacional.

Litwin y Stringer (1968) como se citó en Contreras y Matheson (2015), definen el clima organizacional como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento" (Contreras y Matheson, 2015, p.2). Fueron los pioneros en considerar que el clima organizacional se evalúa a través de nueve componentes: recompensa, riesgo, estructura, responsabilidad, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad. Siendo estos componentes reformulados a través de los años sin perder su esencia. Consideraron que el contexto y la estructura de una organización influyen en el clima organizacional impactando en el comportamiento de sus colaboradores.

El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, de este modo el clima organizacional puede influir en el comportamiento de los colaboradores en su trabajo. La personalidad de una organización está dada por la estructura de la organización, estilos de liderazgo, tamaño de la organización, modos de comunicación, etc. (Brunet, 1987, p.12).

Según Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), el clima organizacional “es considerado como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, que los empleados perciben de manera directa o indirecta y se considera una de las principales fuerzas que influye en su comportamiento” (p. 630).

El clima organizacional lo constituye el ambiente interno y la atmosfera que existe entre los miembros de una organización, está relacionado íntimamente con el grado de motivación de sus miembros, es considerado favorable cuando satisface las necesidades personales y a la vez eleva la moral de los trabajadores, es considerado desfavorable cuando las necesidades personales son frustradas. El clima organizacional refleja la interacción entre las personas y su entorno, es determinante respecto al estado motivacional de los trabajadores y, a su vez, el estado motivacional también influye sobre el clima organizacional (Chiavenato, 2007, p. 59).

Para Chiavenato (2009) “el clima organizacional puede ser agradable, receptivo, cálido e incluyente o, desagradable, agresivo, frío y alienante” (p.553).

Para el Minsa (2011), el clima organizacional, “son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” (p. 4), es decir la percepción que presenta cada trabajador en el momento de ser evaluado sobre el entorno que lo rodea, las condiciones laborales, la relación existente entre los miembros de la organización, así como las perspectivas futuras.

Según Gary Dessler (como se citó en León y Díaz, 2013), “el clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”. El clima organizacional es un intermediario entre las motivaciones de los trabajadores y los factores de la organización, los cuales se representan en una conducta como resultados positivos o negativos de la organización (León y Díaz, 2013, p.162).

Contreras y Matheson (2015) realizaron una recopilación a cerca de la conceptualización del clima organizacional, la misma que se presenta a continuación:

Plantearon que las primeras ideas sobre concepto de clima organizacional fueron desarrolladas por Kurt Lewin (como se citó en Contreras y Matheson, 2015) relacionando el ambiente con el comportamiento humano, bajo el criterio de atmósfera psicológica. Ya por los años sesenta, James y Jones (como se citó en Contreras y Matheson, 2015) revisando diversos estudios de clima, distinguieron dos enfoques teóricos en relación con este concepto: el enfoque de medidas perceptuales y el enfoque de medidas múltiples. Siendo el enfoque de medidas perceptuales el que ha generado considerables investigaciones respecto al concepto clima generando dos aproximaciones: el clima organizacional y el clima psicológico (Contreras y Matheson, 2015, p.1). Reportaron además que el concepto de clima organizacional se había desarrollado como parte de la psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960, afirmando que los autores más renombrados fueron Litwin y Stringer (1968), Campbell y Beaty (1971), Pritchard y Karasich (1973) y Drexler (1977).

De las informaciones planteadas se considera la propuesta del Minsa (2011) quienes fundamentados en Litwin y Stringer plantearon que el clima organizacional “son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” (p. 4), debido a que las percepciones que los colaboradores presenten respecto a su entorno laboral nos permitirá desarrollar un plan de seguimiento y evaluación continua y de esa manera fortalecer la labor de la gestión de calidad en el hospital en mención.

Modelo teórico del clima organizacional.

Los modelos teóricos del clima organizacional se basan en la teoría de las relaciones humanas.

Teoría de las Relaciones Humanas.

La teoría de las relaciones humanas se origina en Estados Unidos (1920), considera a Elton Mayo como su mayor representante, esta teoría surge a raíz del experimento de Hawthorne, la cual género en esta teoría los valores humanistas y la preocupación por las personas dentro de la organización, la cual reconoce la importancia del trabajo grupal para el trabajo individual. Dicho experimento género en esta teoría la integración y el comportamiento social de los trabajadores, así como el origen de la organización informal, poniendo énfasis en las necesidades de naturaleza psicológica y social (Chiavenato, 2006, pp. 88-95).

Mary Parker y Chester Barnard, son considerados los precursores de esta teoría humanista. Parker se basó en la conducta humana, en la necesidad de trabajar en grupo, en un liderazgo participativo, en dar soluciones a los problemas con intervención de los trabajadores y administradores. Por su parte, Barnard, estimó a la organización como un sistema social que deben conseguir objetivos y satisfacer las necesidades de los trabajadores. Reconoció la organización informal, consideró al rol del trabajador como un "factor estratégico básico de la organización", planteó a la "organización como empresa cooperativa entre individuos que trabajan juntos como grupo". Las características más relevantes de esta teoría son: "Inspirada en sistemas de psicología, considera la organización como un grupo de personas, el trabajador presenta autonomía, énfasis en las relaciones humanas entre los empleados y la dinámica grupal e interpersonal" (Medina y Ávila, 2002, p. 265).

Esta teoría busca garantizar el equilibrio externo a través de la producción de bienes y servicios para conseguir una economía estable y un equilibrio interno, satisfaciendo las necesidades sociales de los trabajadores respondiendo a la influencia del grupo de trabajo (Chiavenato, 2006, p. 96).

Dimensiones del clima organizacional.

Según el modelo teórico de Litwin y Stringer el Minsa (2011) estableció 3 dimensiones: (a) potencial humano, (b) diseño organizacional y (c) cultura de la organización.

Dimensión 1: Potencial humano.

El potencial humano es un elemento cuyo rendimiento depende de la aplicación que se le dé y del medio ambiente desarrollado a su alrededor. La interacción entre las operaciones que la empresa lleva a cabo y el estilo adoptado por su director, producen resultados de conjunto que determinan el nivel de exigencias a las cuales puede ser sometida su productividad (Rodríguez, 1999, p. 18)

Para el Minsa (2011), el potencial humano “constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos” (p. 5). El Minsa considera como indicadores del potencial humano a liderazgo, innovación, recompensa y confort.

Liderazgo: Es la facultad que poseen determinadas personas (generalmente los jefes) para motivar e influir en la conducta de otro grupo de personas con la finalidad de conseguir ciertos logros. Es considerado coyuntural, no cuenta con un modelo definido ya que dependerá del medio social que lo rodea (normas, valores y procedimientos) (Minsa, 2011, p.7).

Innovación: Este indicador tiene como función brindar a la organización una acción de cambios continuos, experimentando novedades a fin de facilitar ciertas habilidades o dar solución a problemas que se presenten (Minsa, 2011, p.7).

Recompensa: Este indicador es el reconocimiento o premio que brindan las organizaciones por cierto merito obtenido, genera un apropiado clima dentro de la organización, es dado mientras no se castigue sino se estimule a los trabajadores a realizar su trabajo óptimamente y en caso no lo haga bien debe ser impulsado a mejorar en un determinado plazo (Minsa, 2011, p.7).

Son incentivos que impulsan al logro de objetivos organizacionales, es una de las motivaciones más influyentes a cambio del trabajo bien realizado, mantiene a los trabajadores comprometidos a que permanecer dentro de la organización, funciona como un estimulante y a su vez como un indicador de compromiso que la organización espera de sus trabajadores (Chiavenato, 2007, p. 69).

Confort: Es el ambiente físico sano y agradable, creado por los dirigentes de la organización (Chiavenato, 2007, p. 69).

Dimensión 2: Diseño organizacional.

El diseño de la organización o también conocido como estructura de la organización, es importante para determinar la estructura propiamente dicha de la organización, es representada en forma de organigrama; implica el proceso de especificar la estructura adecuada de la organización, así como las bases para la coordinación y departamentalización (Silva, 2002, p. 382).

El diseño organizacional según Chester I. Bernard (como se cita en Minsa, 2011) "las organizaciones son un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". Presentan cuatro denominadores: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, generalmente denominada estructura de la organización (Minsa, 2011, p. 5).

Respecto a las definiciones señaladas anteriormente se puede deducir que el diseño de la organización es base de toda organización, la cual incorporara unidades orgánicas, determinando jerarquía en cada puesto, coordinación, responsabilidad, y cumplimiento de funciones. Es por ello por lo que cualquier organización debe tener una base, es decir un diseño, cabe señalar que para que ésta sea exitosa es necesario que su personal trabaje en equipo y coordinación y comprenda la relación de sus funciones y acciones.

El Minsa, (2011) considera como indicadores a la estructura, toma de decisiones, comunicación y remuneración.

Estructura: Es la percepción que estiman los trabajadores de la organización en la cual laboran respecto a los tramites, procedimientos, reglas, entre otros, es distribución formal de los cargos, donde cada trabajador debe tener un buen rendimiento (Minsa, 2011, p. 7).

Toma de decisiones: Valora las alternativas disponibles y usadas para aprovechar la mejor alternativa u oportunidad dentro de la organización (Minsa, 2011, p. 8).

Comunicación: Este indicador se basa en los canales de comunicación existentes en el interior de la organización con el fin de coordinar actividades con los empleados, del mismo modo los empleados pueden manifestar sus sugerencias, quejas e incomodidades (Minsa, 2011, p. 7).

Remuneración: Según Chiavenato (2007), “se refiere a la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización” (p. 283).

Dimensión 3: Cultura de la organización.

La cultura organizacional refleja las visiones comunes, el ambiente interno y particular de cada organización acerca de la forma en que hacemos las cosas dentro de esta, es un componente crítico que debe ser administrado (Silva, 2002, p.421).

A su vez Chiavenato (2007) considera que la “cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por las normas, los valores, las actitudes y las expectativas que comparten todos los miembros de la organización” (p.176).

Por otro lado el Minsa (2011) señala que “una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio” (p. 6). El cual considera como indicadores a identidad, conflicto y cooperación y la motivación.

Identidad: Este indicador es la percepción más importante que tienen los miembros de la organización para pertenecer en ella, siendo este un indicador valioso dentro de la organización (Minsa, 2011, p. 7).

Conflicto y cooperación: Chiavenato (2007) considera que “el conflicto no es casual ni accidental, sino algo inherente a la vida de la organización, así como

las fuentes de conflicto y cooperación residen en las semejanzas, reales o supuestas, de intereses de los individuos y las organizaciones” (p. 360).

Este indicador señala el grado o escala de colaboración presente entre los miembros de la organización dispuesto a contribuir en una acción conjunta, es ayuda mutua entre los colaboradores (Minsa, 2011, p. 7).

Motivación: Es el estímulo que conlleva a los colaboradores a trabajar con ahincó en la organización. Son el conjunto de factores internos propios de cada individuo que conllevan a actuar de determinada manera frente a la presencia de cualquier estímulo (Minsa, 2011, p. 8).

Características del Clima Organizacional.

Para el Minsa (2011), son aspectos los cuales se relacionan con el ambiente organizacional en el cual se desarrollan los colaboradores: “(a) Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por coyunturales; (b) Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización; (c) Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización; (d) Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión)” (p. 5).

Categorización del clima organizacional.

La Dirección de calidad en salud del Minsa (2011), con el Comité Técnico y equipo de expertos, ha elaborado el documento técnico "Metodología para el estudio del clima organizacional", estableciendo tres categorías (p.8):

Clima saludable: Es aquel que permite desarrollar un desempeño laboral óptimo, manteniendo una permanencia estable y productiva, por lo tanto, una satisfacción personal como organizacional.

Clima por mejorar: El Minsa (2011) considera que “predomina un comportamiento influenciado por percepciones positivas y negativas, sin importar la integración entre las entre las actividades de la organización y las necesidades personales”.

Clima organizacional no saludable: Se refiere al desequilibrio de las actividades organizacionales y las necesidades, logrando así un desempeño poco productivo y poco eficiente.

Importancia del clima organizacional.

Estudiar y diagnosticar el clima organizacional se vuelve importante para una organización por tres razones: (a) Determinar las causas de estrés, de conflicto o de insatisfacción que generen en la organización un incremento de conductas negativas; (b) Iniciar y mantener un cambio que indique a la organización los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones; (c) Dar seguimiento al desarrollo de la organización y prevenir futuros problemas o acontecimientos (Brunet, 1987, p.20).

1.3.2 Bases teóricas del compromiso organizacional.

El compromiso organizacional es considerado por Meyer y Allen (1997) como “un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización donde labora y tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo miembro de la organización” (p. 11).

También argumentaron que cada compromiso presenta una naturaleza psíquica diferente, refieren que aquellos trabajadores con compromiso afectivo positivo continúan en la organización por deseo, aquellos con compromiso de permanencia o continuidad positivo continúan por necesidad y aquellos con un compromiso normativo positivo continúan porque sienten el deber de hacerlo. La relación entre los empleados y la organización tendrán una mayor comprensión, cuando se cuente con las tres formas de compromiso, pudiendo experimentar distintos grados en cada una de ellas (Meyer, Allen y Smith, 1993, p. 539).

Respecto a lo anterior se puede deducir que los trabajadores con compromisos positivos suelen trabajar con mayor ahínco y desempeñarse mejor, presentan menores inasistencias, los trabajadores comprometidos suelen ser más valiosos que los que tienen un compromiso débil; es por ello por lo que muchas organizaciones recurren a diversos instrumentos motivacionales como los

incentivos, con la finalidad de tener a sus trabajadores más comprometidos con su organización.

Steers (1977) como se citó en Arias (2001) definió el compromiso como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización” (p.6). El término compromiso, orientado hacia la organización ha sido de interés por estudiosos del comportamiento de las organizaciones, lo cual brinda un valioso aporte para investigaciones futuras.

Robbins (1999) define el compromiso organizacional como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros” (p. 142), es un tipo de actitud que una persona tiene en relación con su trabajo.

Porter y colaboradores (como cita Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006) definieron el compromiso organizacional como “una sólida creencia y aceptación de las metas y valores de la organización, una disposición a ejercer un esfuerzo considerable en favor de ella y un fuerte deseo de permanecer en ella” (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006, p.161). El hecho que los trabajadores compartan metas y valores de su organización puede asegurar que actúen en beneficio de esta, así como el compromiso que tienen hacia su organización y su equipo hace que se relacionen de forma positiva y con disposición de ayudar y de adaptarse a incidentes imprevistos

Para Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), el compromiso organizacional consta de tres actitudes: “1) una sensación de identificación con las metas de la organización, 2) una sensación de participación en las obligaciones organizacionales y 3) una sensación de lealtad hacia la organización” (p. 224). Un trabajador comprometido percibe el valor y la importancia de integrar las metas individuales y organizacionales, hace de sus metas y las de la organización propia de él; un trabajador comprometido aumenta la efectividad organizacional, tienen menos probabilidades de renunciar, necesitan menos supervisión.

De las informaciones planteadas se consideró la propuesta de la teoría de Meyer y Allen (1997) quienes fundamentados en que el compromiso

organizacional “es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización donde labora y tiene implicaciones para la decisión de continuar como miembro de la organización” (p. 11), se considera esta teoría por ser una de las más estudiadas que presentan sus escalas ya validadas para la medición de esta.

Modelo teórico del compromiso organizacional.

El modelo teórico del compromiso organizacional se basa en la teoría de los sistemas.

Teoría de los Sistemas.

Fue introducida por Ludwig en la década de los 60, influyó notablemente en la administración. Esta teoría se contrapone al sistema cerrado, siendo su mayor aporte el sistema abierto, ya que consideran su conducta como un comportamiento probabilístico, capaz de generar crecimiento, producción y respuestas, permitiendo un análisis profundo y amplio de las organizaciones (Chiavenato, 2006, p. 426).

A su vez Katz y Kahn consideran a una organización como un sistema abierto porque interacciona con su ambiente de forma variable y flexible, los elementos de estos sistemas ingresan a la organización a través del ambiente en forma de insumos, sufriendo una transformación dando por resultado productos y servicios. La teoría de sistemas presenta una naturaleza dinámica la cual se relaciona con las organizaciones y con la parte administrativa. Nos permite comprender las consecuencias no previstas que pueden presentarse y nos ayuda a planificar avances en la organización a través de un estudio minucioso de los elementos que conforman dicho sistema (Medina y Ávila, 2002, p. 269).

Dimensiones del compromiso organizacional.

Meyer y Allen (1997) propusieron tres componentes del compromiso organizacional: el compromiso afectivo (deseo), de continuidad (necesidad) y normativo (deber).

Dimensión 1: Compromiso afectivo.

El compromiso afectivo (deseo) según Meyer y Allen (1997) “se refiere al apego emocional, la identificación y la participación de los empleados en la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan trabajando con la organización porque quieren hacerlo” (p. 11).

Consiste en la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa. Es muy frecuente que el colaborador no se percate de la sintonía entre sus valores y los de la empresa, sin embargo, esta identificación y afinidad con la organización se manifiesta con actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia del colaborador hacia su compañía, por ejemplo, el colaborador que se emociona al decir que trabaja para su empresa, o el que habla mucho de ésta en reuniones con amigos o familiares. Se refleja en la solidaridad y aprehensión de los trabajadores al percibir problemas en su organización, se afligen cuando la organización pasa por malos momentos y disfrutan de los buenos, aquellos con compromisos efectivos positivos “tienen bien puesta la camiseta”. Distintas investigaciones corroboran que el compromiso afectivo de los trabajadores aumenta cuando éstos experimentan mayor independencia, competencia e importancia de su labor realizada. (Arciniega, 2013, p. 2).

Dimensión 2: Compromiso de continuidad.

El compromiso de continuidad o permanencia (necesidad) según Meyer y Allen (1997) “se refiere a la conciencia de los costos asociados con dejar la organización. Los empleados cuyo enlace principal a la organización se basa en el compromiso de permanencia permanecen porque necesitan hacerlo”, los trabajadores que presentan un compromiso de continuidad fuerte tienden a mantenerse en la organización por mayor tiempo en comparación con los que tienen un débil compromiso. Este compromiso posee pocos nexos positivos respecto al desempeño laboral (p. 11-33).

El compromiso de continuidad presenta cierto predominio materialista en los trabajadores de la organización. Estos trabajadores buscan obtener algún tipo de beneficio por sus servicios prestados y aportes a la organización, estos lo ven como cierta inversión que esperan sean retribuidas ya sea económicamente o con

ascensos, se sienten vinculados con la organización por el tiempo, esfuerzo y aportes brindados, por lo cual sienten que perderían lo invertido si decidiera abandonar su puesto de trabajo. Señala las oportunidades que presentan los trabajadores de conseguir otro empleo similar, por lo cual, si estas oportunidades se afectan, el apego de continuar en la organización crecerá por necesidad, consideran importante su edad, los años que llevan laborando, las capacitaciones recibidas, entre otros. Un trabajador con compromiso de continuidad positivo cumple con sus funciones esenciales de trabajo para poder continuar en la organización hasta que encuentre otra opción mejor para dejar la organización (Arciniega, 2013, p. 3).

Dimensión 3: Compromiso normativo.

Meyer y Allen (1997) consideran “el compromiso normativo (deber) refleja una sensación de obligación de continuar el empleo. Los empleados con un alto nivel de compromiso normativo sienten que deben permanecer con la organización” (p.11).

Aquellos trabajadores que presentan fuerte compromiso normativo presentan sensación de imposición de continuar laborando, sienten que es un deber permanecer sirviendo a la organización (Meyer, Allen y Smith, 1993).

Arias (2011) considera que, en el compromiso normativo (colaborador incondicional), se encuentra “la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizá por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas) conducente a un sentido del deber proporcionar una correspondencia” (Arias, 2011, p.6).

Tanto el compromiso afectivo como normativo presentan una naturaleza emocional, revela en los colaboradores sentimientos de obligación fuerte de continuar en la organización (Arciniega, 2013, p.3).

Cada trabajador debería experimentar las 3 dimensiones, aunque desde luego, con distinto énfasis. Lo ideal es que predomine el compromiso afectivo, continúe el normativo y prosiga el de continuidad. Aquellos que presenten un compromiso afectivo elevado, predicen ciertas conductas laborales anheladas

como productividad eficiente, elevado desempeño laboral, mínimos ausentismos e incluso hacen más de lo que les corresponden referente a sus funciones.

En resumen, la naturaleza del compromiso organizacional es respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de pertenecer en la organización, un trabajador comprometido afectivamente reflejara mayor apego emocional dentro de la organización, un trabajador con compromiso de continuidad predomina al reconocimiento de la inversión asociado con dejar la organización, un trabajador con compromiso de normatividad elevado es el "colaborador incondicional", es decir, estará presente en cualquier momento, tal vez no con el mismo entusiasmo que un trabajador con elevado compromiso alto.

Importancia del compromiso organizacional

El compromiso organizacional implica una intención de persistir en un curso de acción, por lo tanto, las organizaciones con frecuencia fomentan el compromiso de los empleados, para así alcanzar estabilidad y disminuir la rotación costosa. Comúnmente se cree que los empleados comprometidos trabajan más y sea más probable que "vaya más allá" para lograr objetivos. Empleados con un fuerte compromiso afectivo son aquellos que deciden quedarse porque quieren, aquellos con compromiso de normatividad elevado se queda porque sienten que deberían hacerlo, y aquellos con un fuerte compromiso de continuidad se quedan porque tienen para hacerlo (Meyer y Allen, 2004, p.2).

Por tanto, los empleados que desean quedarse tienden a realizar en un nivel más alto que aquellos que no lo hacen. Empleados que permanecen fuera de obligación tienden a superar a aquellos que no sienten esa obligación, pero el efecto sobre el rendimiento no es tan fuerte como el observado para el deseo.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre el potencial humano y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre la cultura de la organización y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?

1.5 Justificación del estudio**1.5.1 Justificación teórica**

La investigación realizada permitió incrementar los conocimientos del clima y el compromiso organizacional en este hospital, también permitió conocer las percepciones de los miembros que laboran en el hospital respecto a su trabajo, al ambiente físico, a las relaciones interpersonales y a las regulaciones formales e informales que afectan su trabajo; así también la relación que existe entre ambas variables en los tecnólogos médicos, con lo cual evidencia el estado laboral de los trabajadores en torno a su clima organizacional y de qué manera se siente comprometido con su organización.

Cabe resaltar que a pesar de que estos temas han sido estudiados en otros países, aún en nuestro medio son escasas las referencias de investigaciones más aun del compromiso organizacional y son casi nulas la información al respecto en hospitales públicos, sin embargo en la investigación se presentan antecedentes y fundamentos teóricos que permiten abordar científicamente el problema planteado, pues el estudio de las diferentes teorías del clima y el compromiso organizacional sustentan la importancia de brindar servicios de salud de calidad, calidez y seguridad, tanto a su público externo (pacientes) como también a su público interno (trabajadores), ya que trabajadores

satisfechos, motivados, comprometidos y bien recompensados permitirá que se desempeñen óptimamente alcanzando objetivos organizacionales eficientemente.

Lo expuesto evidencia que, en este hospital y otras instituciones de salud de sector público, no se cuenta con mucha información, directamente derivada de estudios en tecnólogos médicos o similares. En este sentido se trató de fundamentar cómo el clima organizacional y sus dimensiones influyen en el nivel de compromiso organizacional del tecnólogo médico y como estas podrían favorecer las condiciones laborales en el sector público, por tal razón, mejorar aquellos aspectos favorables de la gestión dará lugar a un ambiente agradable que motive, estimule y comprometa a los colaboradores con la organización.

1.5.2 Justificación practica

Esta investigación busca aportar referencias sobre dos problemáticas presentes en nuestro sistema de salud: el clima organizacional y los factores que influyen el compromiso organizacional del tecnólogo médico, esto ayudo a realizar un diagnóstico en dicha organización y así implementar estrategias de mejora.

Dicha investigación ha demostrado la influencia que ejerce el clima organizacional que presentan los tecnólogos médicos en el compromiso, es decir demuestra la importancia de lograr un ambiente saludable que beneficiara a las autoridades de las organizaciones de salud, para que tomen en consideración los resultados obtenidos, así formular y diseñar estrategias de gestión administrativas ya existentes y evaluar cambios para la mejora de su clima organizacional.

Los instrumentos que se emplearon en esta investigación podrán ser usados en investigaciones posteriores porque están adecuadamente fundamentados y validados por juicio de expertos para profundizar en estudios que empleen estas variables de estudios.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

El clima se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1.

El potencial humano se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Hipótesis específicas 2.

El diseño organizacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Hipótesis específicas 3.

La cultura de la organización se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre el potencial humano y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación entre el diseño organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación entre la cultura de la organización y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

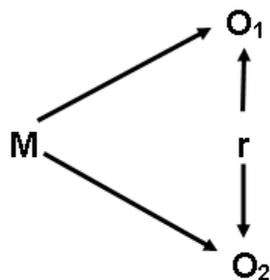
El diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea y alcanzar los objetivos de la investigación en tal sentido, se empleó un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) consideran un estudio no experimental como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.149).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) refiere que es transversal ya que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) considera que es correlacional ya que “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular” (p.81).

Esquema:



Dónde:

M= Muestra

O₁= Clima organizacional

O₂= Compromiso organizacional

r= Relación de las variables de estudio

Al haber presentado un alcance correlacional permitió asociar ambas variables mediante un patrón predecible, explicando la relación entre las variables clima organizacional y compromiso organizacional presente en los tecnólogos médicos en un hospital del Callao.

Metodología.

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, pues nos permitió el control de las variables de estudio con la intención de medirlas y compararlas con estudios similares, según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4). Se realizó con la finalidad de probar la teoría al describir variables (investigación descriptiva) y examinar relaciones entre las variables (investigación correlacional).

Por lo expuesto el método usado fue el hipotético deductivo, que es la base de toda investigación científica, para Tamayo (2003) este método “consiste en desarrollar una teoría empezando por formular sus puntos de partida y deduciendo luego sus consecuencias con la ayuda de las subyacentes teorías formales” (p.150).

Tipo de investigación.

La investigación fue básica, para Hernández, Fernández y Baptista (2010) tiene como finalidad “producir conocimiento y teorías, poniendo todo su empeño en la búsqueda de conocimiento o soluciones, manteniendo siempre la objetividad y la mente abierta para tomar las decisiones adecuadas” (p. 115).

El alcance de la investigación fue de nivel descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es descriptivo porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 80).

2.2 Variables, operacionalización

Se determinaron dos variables de estudio: clima organizacional y el compromiso

organizacional, tales variables fueron de naturaleza cualitativa y escala ordinal, por lo cual, se pudieron establecer relaciones de orden entre las categorías.

2.2.1 Definición conceptual de las variables.

Variable 1. Clima organizacional.

Para el Minsa (2011), el clima organizacional, “son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” (p. 4).

Variable 2. Compromiso organizacional.

Meyer y Allen (1997) definieron el compromiso organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización y tiene implicaciones para la decisión de continuar como miembro de la organización” (p.11).

2.2.2 Definición operacional de las variables.

Variable 1. Clima organizacional.

Esta variable se midió a través de 3 dimensiones las cuales están conformadas por: el potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización. Fue medida con un instrumento constituido por 28 ítems en escala tipo Likert: Nunca (1), a veces (2), frecuentemente (3) y siempre (4) y los rangos establecidos fueron: clima Saludable (84 a 112), por mejorar (56 a 83) y no saludable (28 a 55).

Variable 2. Compromiso organizacional.

Esta variable se midió a través de 3 dimensiones: El compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Fue medida con el instrumento de la versión revisada de Meyer, Allen y Smith (1993) constituido por 18 ítems en escala Likert: Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), neutro (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5); para la puntuación, los ítems inversos o negativos (R) serán recodificados (1=5, 2=4, 3=3, 4=2 y 5=1). Los rangos establecidos fueron: Fuerte compromiso (66 a 90), poco compromiso (42 a 65) y débil compromiso (18 a 41).

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Clima organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Potencial Humano	Innovación Liderazgo Recompensa Confort	Del 1 al 11		Saludable (84-112)
Diseño Organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional	Del 12 al 20	1=Nunca 2=A veces 3=Frecuentemente 4=Siempre	Por mejorar (56-83) No saludable (28-55)
Cultura de la organización	Conflicto y Cooperación Motivación Identidad	Del 21 al 28		

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Compromiso afectivo	Lazos emocionales Percepción de satisfacción Orgullo de pertenencia a la institución	Del 1 al 6	1=Muy en desacuerdo	Fuerte (66-90)
Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo en la institución Opciones laborales	Del 7 al 12	2=En desacuerdo 3=Neutro 4=De acuerdo	Poco (42-65)
Compromiso normativo	Reciprocidad con la institución Lealtad	Del 13 al 18	5= Muy de acuerdo	Débil (18-41)

2.3 Población, muestra y muestreo**Población.**

La población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, debe establecerse en función a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.174). La población estuvo conformada por 96 tecnólogos médicos.

Criterios de inclusión.

Se consideró como criterios de inclusión, ser tecnólogo médico del hospital con un periodo de 3 meses de antigüedad durante el año 2017 y tener deseo de participar en el estudio.

Criterios de Exclusión.

Se excluye al personal que no asistió el día de la encuesta y/o se encuentre de vacaciones.

Muestreo.

En la presente investigación debido a que la población era pequeña y accesible se tomó como muestra, la totalidad de la población. Esta selección correspondió a un muestreo censal, al respecto Zarcovich (1975), señaló que “la muestra censal corresponde a la obtención de datos de todas las unidades del universo”.

Muestra.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (p. 273). Cabe destacar que la presente investigación carece de muestra, ya que se estudió a la totalidad de la población.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos.

La técnica usada para medir el clima y el compromiso organizacional fue la encuesta, para Palella y Martins (2017) es la “técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador” (p. 115).

La aplicación de dichas encuestas está dirigida al personal tecnólogo médico del hospital Luis Negreiros Vega, la misma que servirá para conocer la percepción del personal y recolectar información de la percepción de los especialistas respecto a las variables de estudio y a su vez sus dimensiones.

Instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: la escala para el estudio del clima organizacional (Minsa, 2011), estructurado por 28 ítems y la escala revisada del compromiso organizacional, basado en el original: *Organizational Commitment Questionnaire* (OCQ) de Meyer, Allen y Smith (1993), estructurado por 18 ítems descritas en las respectivas fichas técnicas.

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre del instrumento	Escala para el estudio del clima organizacional
Autor y Año	Minsa – 2011
Procedencia	Perú
Institución	Hospital Luis Negreiros Vega
Universo de estudio	Tecnólogos médicos de un hospital del Callao
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	96
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Escala
Fecha de trabajo de campo	11 de diciembre 2017
Escala de medición	La escala está conformada por 3 dimensiones: Potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización.
Tiempo utilizado	Aproximadamente 20 minutos

Baremación.

Para la baremación se consideraron las puntuaciones típicas transformadas a escalas, las que se presentan en la tabla 3.

Tabla 3

Baremo de la escala para medir las dimensiones del clima organizacional

Nivel	Potencial humano	Diseño organizacional	Cultura de la organización	Rango de puntuación
Clima saludable	33 - 44	27 - 36	24 - 32	84 – 112
Clima por mejorar	22 - 32	18 - 26	16 - 23	56 – 83
Clima no saludable	11 - 21	9 - 17	8 - 15	28 - 55

Ficha técnica del instrumento 2

Nombre del instrumento	Escala revisada del compromiso organizacional, basado en el original: <i>Organizational Commitment Questionnaire</i> (OCQ)
Autor y Año	Meyer, Allen y Smith (1993)
Procedencia	USA
Adaptado si fuera el caso	Kelly Julia Cabrera Huaman - 2017
Institución	Hospital Luis Negreiros Vega
Universo de estudio	Tecnólogos médicos de un hospital del Callao
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	96
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Escala
Fecha de trabajo de campo	11 de diciembre 2017
Escala de medición	La escala está conformada por 3 dimensiones: compromiso afectivo, de continuidad y normativo.
Tiempo utilizado	Aproximadamente 20 minutos

Baremación.

El instrumento fue adaptado en las respuestas de escala de Likert, en la versión revisada considera 7 respuestas, siendo reducida a 5 respuestas: Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), neutro (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo

(5) dada las características de la población (disponibilidad de tiempo), a la vez fue traducido de inglés al español por accesibilidad.

Tabla 4

Baremo de la escala para medir las dimensiones del compromiso organizacional

Nivel	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo	Rango de puntuación
Fuerte	22 - 30	22 - 30	22 - 30	66 - 90
Poco	14 - 21	14 - 21	14 - 21	42 - 65
Débil	6 - 13	6 - 13	6 - 13	18 - 41

2.5 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validación de los instrumentos.

“La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010 p. 201).

Para hallar la validez de los instrumentos, se realizó mediante juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “el juicio de expertos consiste en el grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (p. 204).

Los ítems del instrumento se validaron en base a los siguientes criterios: Pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems.

Tabla 5

Validez de los instrumentos, según expertos

Experto	Clima organizacional				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	si	Aplicable
Juez 3	si	si	si	si	Aplicable
	Compromiso organizacional				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	si	Aplicable
Juez 3	si	si	si	si	Aplicable

La tabla muestra que los expertos consideraron ambos instrumentos como aplicables por contener ítems pertinentes, relevantes, claros y suficientes para garantizar la medición válida de las variables clima y compromiso organizacional.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010 p. 2010).

“Sus valores pueden oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta)” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010 p. 207). Esto nos permite corroborar si el instrumento a evaluar recolecta información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento confiable que hace mediciones estables y consistentes.

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos en la investigación contienen ítems con opciones politómicas, por lo que fueron evaluados a través del coeficiente alfa de Cronbach con la finalidad de determinar su consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento. A su vez para hallar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto, siendo analizada por el alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 21. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 6

Interpretación del coeficiente de confiabilidad (Palella y Martins, 2017, p. 169).

Rangos	Interpretación
0 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Media
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Tabla 7

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Clima organizacional	0.908	28
Compromiso organizacional	0.845	18

En función del resultado obtenido del juicio de expertos, que consideraron los instrumentos aplicables y el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0.908 y 0.845; se asumió que los instrumentos eran altamente confiables y procedía su aplicación.

2.6 Métodos de análisis de datos

El procedimiento para la recolección de datos siguió los siguientes pasos:

Se inició con la aplicación de los instrumentos, siguiendo las indicaciones establecida en las respectivas fichas técnicas. Se solicitó a cada servicio de tecnología médica, el permiso respectivo para la aplicación de la encuesta. Cada uno de los instrumentos llevó un tiempo aproximado de 20 minutos para ser respondido.

Posteriormente, se elaboró la matriz de datos, se transformaron los valores según las escalas establecidas y se procedió con el debido análisis con la finalidad de presentar las conclusiones y recomendaciones y de esta manera preparar el informe final.

Para el análisis y presentación de los datos obtenidos en la investigación, se empleó la estadística descriptiva e inferencial. Estos resultados fueron representados utilizando figuras estadísticas para poder visualizar y comprender mejor la investigación.

En un primer momento se procedió a organizar y ordenar la información recopilada en una base de datos, posteriormente se analizaron empleando Excel y el programa SPSS versión 21, que permitió establecer el porcentaje de incidencias en las respuestas obtenidas. Para la contrastación de las hipótesis se

usó la prueba no paramétrica Rho de Sperman, pues las variables de estudio eran cualitativas y medidas en una escala ordinal.

Cabe mencionar que en la presente investigación que una vez definida la variable como una variable cualitativa, el estadístico no paramétrico que se utilizó permitió contrastar, aceptar o rechazar las hipótesis.

2.7 Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones.

Los tecnólogos médicos que han participado no fueron mencionados, con la intención de cuidar y respaldar su integridad con el fin de evitar información dañina en su contra.

Cabe resaltar que para la presente investigación la participación fue netamente voluntaria, así como los datos obtenidos y analizados fueron sumamente confidenciales, tratados con absoluta discreción y reserva, siendo de uso estrictamente investigativo.

De igual forma el marco teórico se recolectó de acuerdo a los parámetros establecidos e indicados para realizarse este tipo de estudio, evitando copia de otras investigaciones.

Finalmente, los resultados de la investigación no han sido adulteradas o plagiadas de otras investigaciones haciéndose un buen uso de la investigación en beneficio de todos.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Del clima organizacional.

Tabla 8

Nivel del clima organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega, Callao-2017.

	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	2	2.1%
Por mejorar	84	87.5%
Saludable	10	10.4%
Total	96	100%

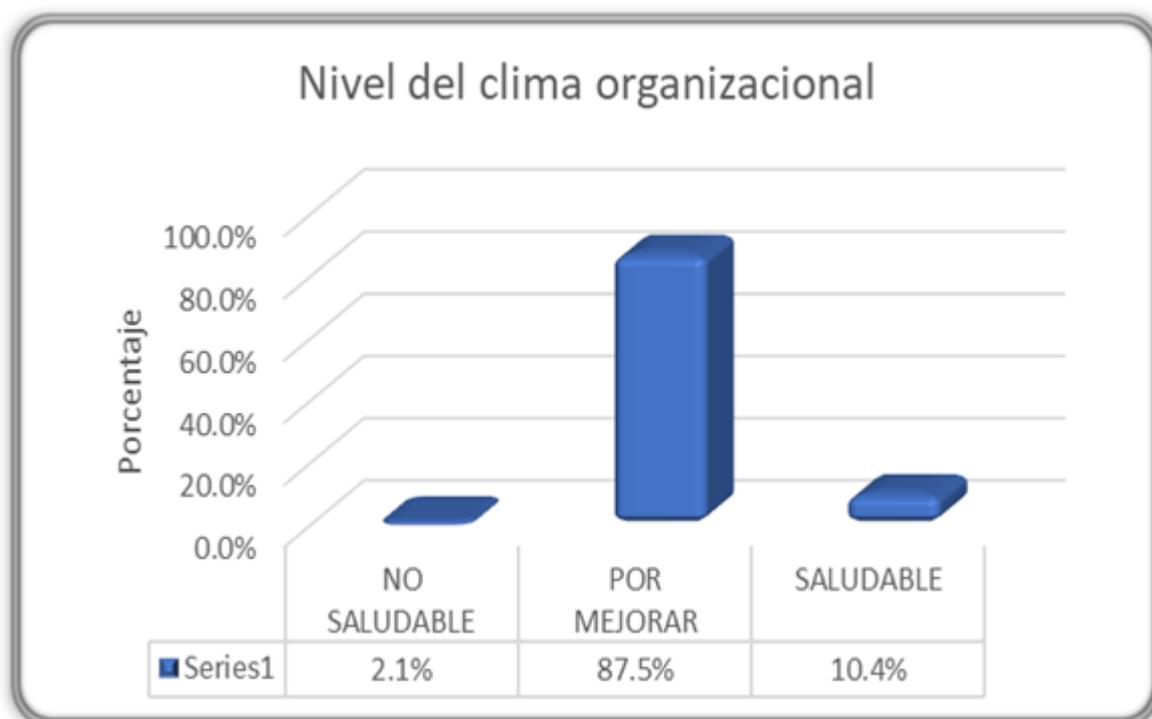


Figura 1. Nivel del clima organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega, Callao-2017.

En la tabla 8 y figura 1 se observó que el 87.5% de los tecnólogos médicos percibieron que en el hospital Luis Negreiros Vega el nivel del clima organizacional era por mejorar, mientras que el 10.4% de los tecnólogos médicos lo consideró saludable y sólo el 2.1% lo calificó como no saludable.

Tabla 9

Nivel del clima organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega, Callao-2017, según sus dimensiones

	Potencial humano	Diseño organizacional	Cultura de la organización
No saludable	3.1%	2.1%	0%
Por mejorar	81.3%	68.7%	71.9%
Saludable	15.6%	29.2%	28.1%
Total	100%	100%	100%

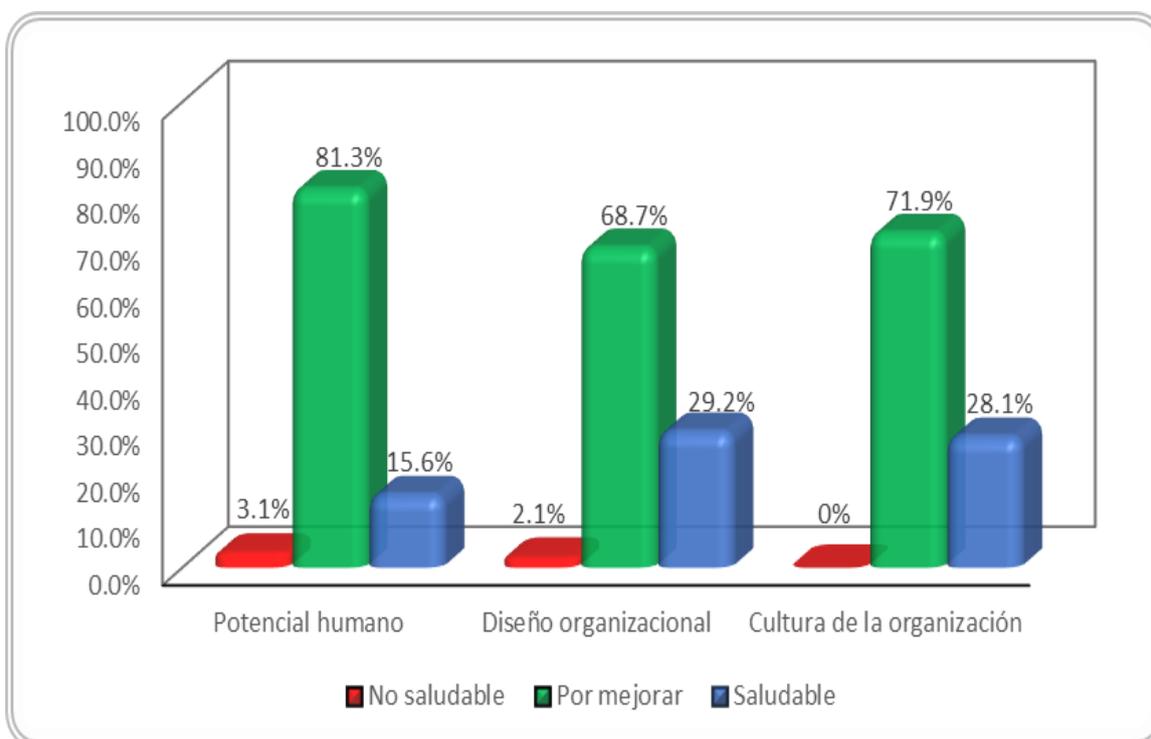


Figura 2. Nivel del clima organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega, Callao-2017, según sus dimensiones.

La tabla 9 y figura 2 muestran que, el 81.3% de los tecnólogos médicos percibieron que en el hospital Luis Negreiros Vega el nivel del potencial humano era por mejorar y solo el 15.6% de los tecnólogos médicos lo percibió como saludable, frente a más del 28% que consideraron que tanto el diseño organizacional como la cultura de la organización eran saludables en dicho hospital. Así mismo se puede observar que es bajo el porcentaje de tecnólogos médicos que percibió estas tres dimensiones en un nivel no saludable (menos del 4%).

Del compromiso organizacional.

Tabla 10

Nivel del compromiso organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega, Callao-2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Débil	4	4.2%
Poco	84	87.5%
Fuerte	8	8.3%
Total	96	100%

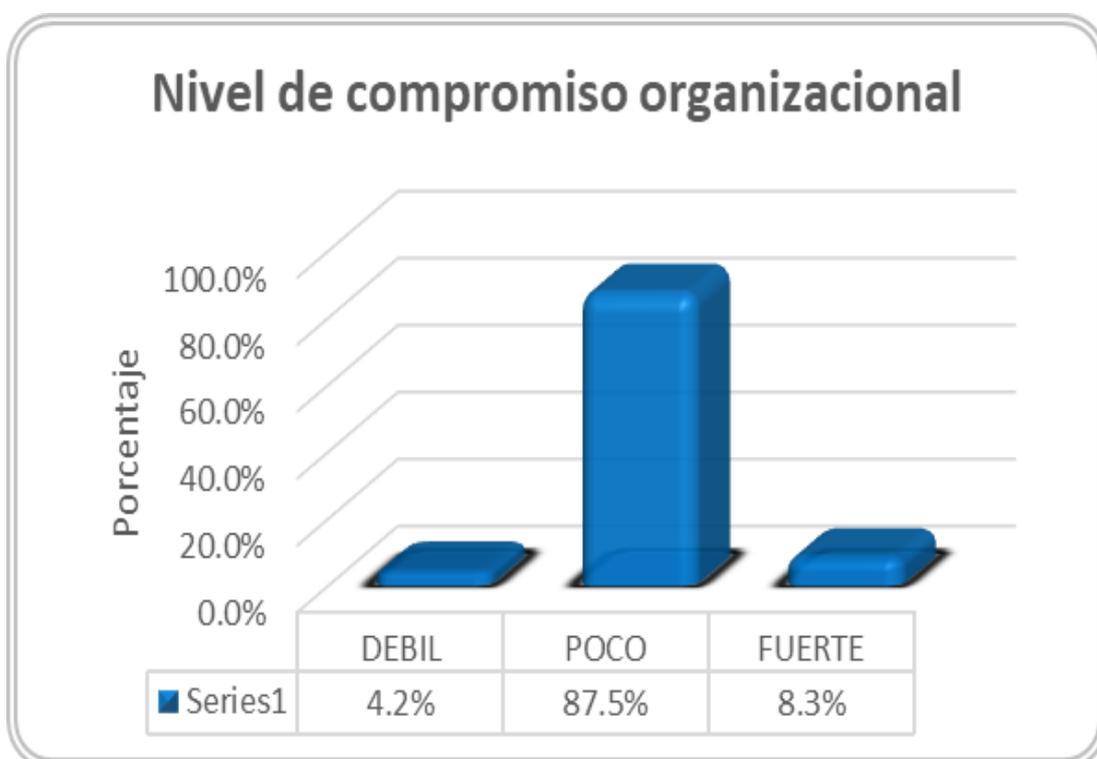


Figura 3. Nivel del compromiso organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega, Callao-2017.

En la tabla 10 y figura 3 se observó que el 87.5% de los tecnólogos médicos percibieron que en el hospital Luis Negreiros Vega el nivel del compromiso organizacional era de poco compromiso organizacional, mientras que el 8.3% consideró un fuerte compromiso organizacional y sólo el 4.2% presentó un débil compromiso organizacional.

Tabla 11

Nivel del compromiso organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega, Callao-2017, según sus dimensiones

	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Débil	2.1%	3.1%	2.1%
Poco	76%	75%	81.3%
Fuerte	21.9%	21.9%	16.7%
Total	100%	100%	100%

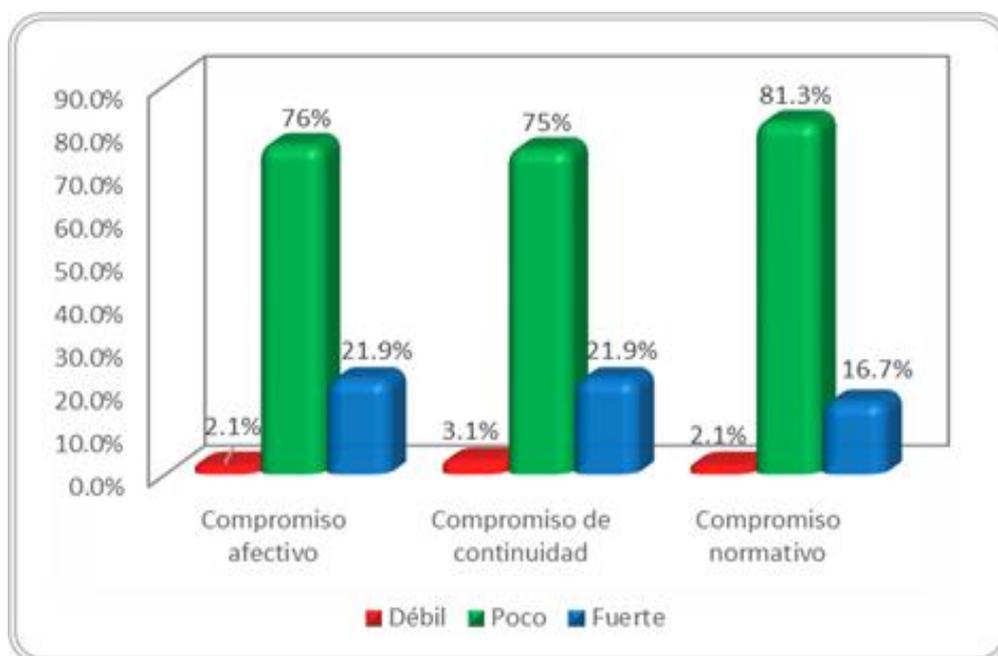


Figura 4. Nivel de compromiso organizacional percibido por los tecnólogos médicos en el hospital Luis Negreiros Vega, Callao-2017, según sus dimensiones.

La tabla 11 y figura 4 muestran que, el 81.3% de los tecnólogos médicos del hospital Luis Negreiros Vega percibieron un nivel de poco compromiso normativo y solo el 16.7% de estos tecnólogos médicos lo percibió como fuerte, frente a más del 21% de los tecnólogos médicos que consideraron que tanto el compromiso afectivo como el de continuidad eran fuertes en dicho hospital. Así mismo se puede observar que es bajo el porcentaje de tecnólogos médicos que percibió estas tres dimensiones en un nivel de débil compromiso (menos del 4%).

3.2 Contrastación de las hipótesis

De la hipótesis general.

Ho. El clima no se relaciona el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Hi. El clima se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 12

Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

			Clima organizacional	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,250*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	96	96
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,250*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	96	96

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Debido a que en la prueba el valor $p=0,014$ es menor que el nivel de confianza $p=0.05$, se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico, siendo esta relación directa pero débil ($Rho= 0.250$).

Hipótesis específicas 1.

Ho. El potencial humano no se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Hi. El potencial humano se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 13

Relación entre el potencial humano y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

			Clima organizacional	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Potencial humano	Coeficiente de correlación	1,000	,196
		Sig. (bilateral)	.	,056
		N	96	96
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,196	1,000
		Sig. (bilateral)	,056	.
		N	96	96

Debido que en la prueba el valor $p=0.056$ es mayor que el nivel de confianza $p=0.05$, se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe relación significativa entre el potencial humano y el compromiso organizacional del tecnólogo médico.

Hipótesis específicas 2.

Ho. El diseño organizacional no se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Hi. El diseño organizacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 14

Relación entre el diseño organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

			Diseño organizacional	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,176
		Sig. (bilateral)	.	,086
		N	96	96
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,196	1,000
		Sig. (bilateral)	,086	.
		N	96	96

Dado que en la prueba el valor $p=0.086$ es mayor que el nivel de confianza $p=0.05$, se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe relación significativa entre el diseño organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico.

Hipótesis específicas 3.

Ho. La cultura de la organización no se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Hi. La cultura de la organización se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_1

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 15

Relación entre la cultura de la organización y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

			Cultura de la organización	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Cultura de la organización	Coeficiente de correlación	1,000	,054
		Sig. (bilateral)	.	,603
		N	96	96
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,054	1,000
		Sig. (bilateral)	,603	.
		N	96	96

Debido que en los resultados el valor $p=0.603$ es mayor que el nivel de confianza $p=0.05$, se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe relación significativa entre la cultura de la organización y el compromiso organizacional del tecnólogo médico.

IV. Discusión

En el presente capítulo se realiza un análisis de los resultados obtenidos en la investigación, entre las que se puede destacar los resultados encontrados respecto al nivel del clima organizacional, encontrándose que el 87.5% de los tecnólogos médicos que laboran en el hospital Luis Negreiros Vega percibieron un clima por mejorar, mientras que el 10.4% percibieron un clima en un nivel saludable y sólo un 2.1 % considero un clima no saludable. Estos resultados estarían evidenciando que la mayoría de tecnólogos médicos de dicho hospital perciben un clima organizacional por mejorar “respecto su trabajo, a el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” (Minsa, 2011).

Dichos hallazgos son similares a los encontrados por Uria (2011) quien considero que un 72% de sus trabajadores presento un clima medianamente favorable, muy similar a lo encontrado en la presente investigación con un 87.5 % un clima por mejorar. Cabe resaltar que Del Rio, Munares y Montalvo (2013) también obtuvieron un clima por mejorar con un puntaje de 74.7%, percibiendo que solo el 12.9% presentaba un clima saludable muy similar a lo obtenida en la presente investigación con un 10.4%. Siendo este porcentaje muy bajo, teniendo en cuenta que el clima organizacional es muy influyente en el comportamiento de las personas. A su vez Saavedra (2016) realizo una tesis sobre el diseño organizacional y potencial humano, considerando que estas dimensiones corresponden a las dimensiones del clima organizacional de la presente investigación, en el cual halló una correlación positiva considerable. Por el contrario, Cortés (2009) concluyo que el clima organizacional no es satisfactorio en el hospital Dr. Luis Nachon.

Es importante mencionar que en las organizaciones de salud no solo deben basarse en la producción, es necesario construir un clima organizacional saludable, ya que no son únicamente un ámbito laboral, sino un espacio de convivencia que permite el desarrollo de las personas que laboren en ella.

Al estudiar el clima organizacional según sus dimensiones, se observó que tanto el potencial humano (recurso importante para lograr los objetivos de la organización), la cultura de la organización y el diseño organizacional obtuvieron

un clima por mejorar, con un 81.3%, 68.8% y un 71.9% respectivamente, considerando que el diseño organizacional obtuvo un clima saludable con un 29.2%, siendo este el mayor puntaje respecto a las otras dimensiones, así mismo se observó que las tres dimensiones percibieron un bajo porcentaje de tecnólogos médicos con un nivel no saludable (menor del 4%), siendo la cultura de la organización quien presento 0%. esto indica que es factible mejorar rápidamente el clima organizacional ya que es poco el porcentaje de tecnólogos médicos que perciben un clima no saludable.

Luthans (2008), consideró que para obtener un clima organizacional positivo o saludable es necesario poner en práctica las fortalezas, así como las habilidades psicológicas que influyan positivamente en el talento humano, las cuales se evalúan, se desarrollan y se rigen para mejorar el desempeño en el ambiente laboral.

Por lo tanto, se requiere establecer y desarrollar acciones referentes a la gestión de calidad e implantar estrategias para disminuir o erradicar la deserción, tardanzas, presencia de conflictos, entre otros, así incentivar el dialogo, estilos de liderazgo y sistemas de reconocimiento para que los tecnólogos médicos laboren bajo un clima organizacional saludable.

Respecto a la variable compromiso organizacional, el 87.5% de los tecnólogos médicos que laboran en el hospital Luis Negreiros Vega presentaron poco compromiso, mientras que el 8.3% presentó un fuerte compromiso y sólo un 4.2% considero un débil compromiso. Estos resultados estarían evidenciando que la mayoría de tecnólogos médicos de dicho hospital perciben poco compromiso respecto a la relación del empleado con la organización, lo cual trae como consecuencia la decisión de continuar o no como miembro de la organización (Meyer y Allen, 1993).

Así mismo Meyer y Allen (1997), determinaron que aquellos trabajadores con “compromiso afectivo fuerte permanecen en la organización porque así lo desean, aquellos con un fuerte compromiso de continuidad permanecen porque lo necesitan, y aquellos con un fuerte compromiso normativo permanecen porque sienten el deber de hacerlo”. Respecto a lo anterior se puede deducir que los

trabajadores con fuertes compromisos tienden a mejorar sus registros de asistencias, permanecen en puestos por periodos más prolongados que los trabajadores con poco o débil compromiso, suelen trabajar con mayor ahínco y desempeñarse mejor, a su vez los trabajadores comprometidos suelen ser más valioso que los que tienen un compromiso débil.

Al estudiar el compromiso organizacional según sus dimensiones, se observó que tanto el compromiso afectivo, de continuidad y normativo obtuvieron poco compromiso, con un 76%, 75% y un 81.3% respectivamente, considerando que tanto el compromiso afectivo como el de continuidad obtuvieron un fuerte compromiso con un 21.9%, así mismo se observó que en las tres dimensiones existió un bajo porcentaje de tecnólogos médicos con un nivel de compromiso débil (menor del 4%). Por lo tanto, se requiere fortalecer el compromiso de los tecnólogos médicos del hospital en mención, recurriendo a diversos instrumentos motivacionales como los incentivos, compartiendo metas y valores de la organización en beneficio de esta y de quienes laboren en ella, así el compromiso hacia su organización y su equipo hará que se relacionen de forma positiva, con disposición de ayudar y de adaptarse a incidentes imprevistos, con la finalidad de tener a sus trabajadores más comprometidos con su organización.

Respecto a la correlación entre las variables, se encontró que sí existía una relación significativa, directa pero débil entre el clima y el compromiso organizacional con un valor $p=0.014$ y un $Rho=0.250$, por lo tanto, es necesario la realización de otras investigaciones que permitan identificar los factores o elementos del ambiente laboral que podrían presentar mayor relación con el compromiso organizacional. A su vez no se encontraron correlaciones significativas entre las dimensiones del clima organizacional con el compromiso organizacional.

Dichos hallazgos se diferencian de los descritos por Obreque (2015) quien obtuvo una percepción favorable respecto al clima organizacional con un puntaje de 68% y en relación al compromiso fue medio-alto con un 74.51%, siendo la correlación entre ambas variables positivas, afirmando que el clima organizacional sí influye en el compromiso funcionario, por el contrario Pineda (2017), respecto al clima organizacional encontró un nivel medio con un 82.1 % y respecto al

compromiso encontró un nivel promedio con un 61.9%, sin embargo la correlación fue prácticamente nula entre ambas variables, es decir las condiciones del clima laboral no repercuten o guardan relación con el compromiso que sienten para con su trabajo, sin embargo Recio, Gomez, Lopez y Martinez (2012) sí encontraron una correlación significativa positiva entre las variables del clima y compromiso organizacional.

Las discrepancias o variaciones en los resultados de la investigación respecto a otros resultados de investigaciones previas, podrían ser producto de las diferencias en las características socioculturales y demográficas de las poblaciones comparadas, teniendo en cuenta que las respuestas de los participantes, en ocasiones no corresponden a la verdadera y sincera percepción que tienen sobre el clima y compromiso organizacional, si no a lo que ellos mismos han internalizado como tal, basándose en su formación e ideas compartidas o influencias de sus mismos compañeros, o por temor a la falta de confidencialidad en el llenado de las escalas.

Según Brunet (2011) “el clima afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta”. Las instituciones que presenten un clima saludable se beneficiarán con trabajadores motivados, satisfechos, por lo cual se sentirán identificados y comprometidos con la organización, logrando mejores objetivos en la organización. Por el contrario, si mantienen un clima no saludable no tendrán colaboradores comprometidos ni mucho menos identificados. Dichos argumentos son ciertos, sin embargo, se asemejan más a instituciones privadas, alejándose de la realidad estudiada, es decir una entidad estatal, y del rubro salud donde la formación de quienes laboran ahí los orienta a manejar niveles medios de compromiso, mas no del clima.

Por lo tanto, el clima organizacional es una variable que influye en el compromiso que muestra el trabajador, el cual, según esto, entregará sus habilidades y actitudes para el logro de los objetivos institucionales, es decir, el clima puede inhibir o estimular el compromiso de los trabajadores.

Es esencial que las organizaciones que brinden salud cuenten con talentos humanos comprometidos e identificados con su organización, las organizaciones

de salud deben competir, a su vez tener niveles de calidad elevados. Un recurso humano que presente tendencias positivas en cuanto a deseo y necesidad de permanecer en la institución y valore positivamente el tiempo y el esfuerzo invertido en esta y que cree tener el deber moral de permanecer en su organización. La motivación y percepción del personal generan un desempeño y una productividad alta, la motivación es un indicador altamente significativo que genera en los trabajadores satisfacción personal y organizacional.

Según los resultados presentados, se puede afirmar que si un gestor quiere ocuparse del compromiso de los colaboradores hacia la organización será una alternativa posible abordarlo desde las dimensiones del clima organizacional, jerarquizando las dimensiones aquí planteadas como potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización.

V. Conclusiones

Primera conclusión

Existe una correlación positiva pero débil entre el clima y el compromiso organizacional de los tecnólogos médicos del hospital Luis Negreiros Vega.

Se estableció además que el clima organizacional en esta institución fue considerado por la mayoría de los tecnólogos médicos en el nivel por mejorar, a su vez presentaron un nivel de poco compromiso organizacional

Segunda conclusión

Se evidencio que no existe correlación significativa entre el potencial humano y el compromiso organizacional de los tecnólogos médicos.

Se estableció además que el potencial humano en esta institución fue considerado por la mayoría de los tecnólogos médicos en el nivel por mejorar obteniendo el puntaje más elevado de 81.3%, a su vez presentaron un nivel de poco compromiso organizacional.

Tercera conclusión

Se evidencio que no existe correlación significativa entre el diseño organizacional y el compromiso organizacional de los tecnólogos médicos.

Se estableció además que el diseño organizacional en esta institución fue considerado por la mayoría de los tecnólogos médicos en el nivel por mejorar, seguido de un regular puntaje de clima saludable (29.2%), a su vez presentaron un nivel de poco compromiso organizacional.

Cuarta conclusión

Se evidencio que no existe correlación significativa entre la cultura de la organización y el compromiso organizacional.

Se estableció además que la cultura de la organización en esta institución fue considerada por la mayoría de los tecnólogos médicos en el nivel por mejorar, con un predominio nulo de clima no saludable, a su vez presentaron un nivel de poco compromiso organizacional.

VI. Recomendaciones

Primera recomendación

Debido a la débil relación entre las variables, es importante considerar que el clima organizacional del hospital requiere ser mejorado, por lo cual se recomienda profundizar en la investigación considerando otros instrumentos o enfoques, con el fin de obtener mayor información que permita la implementación de un plan anual del estudio del clima organizacional, gestionando estrategias motivacionales y sistemas de comunicación, para así incrementar el clima y por ende el compromiso organizacional.

Segunda recomendación

Debido a que no se encontró correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso organizacional, se recomienda ampliar el estudio con una población más numerosa, con las mismas características a la población estudiada o mayor diversidad, con el fin de encontrar cuales son los factores que si influyen en el compromiso de los trabajadores con su organización, en ocasiones la falta de motivación o el temor que no halla confidencialidad en las respuestas de las encuestas generan que las respuestas no sean las correctas creando cierto sesgo en los resultados.

Tercera recomendación

Medir continuamente el clima organizacional, esto ayudará a los directivos y jefes de cada área a permanecer informados de las percepciones de sus trabajadores, permitiendo conocer el impacto de los cambios percibidos y realizar las correcciones necesarios en el instante indicado.

Cuarta recomendación

Desarrollar un plan de mejora para incrementar el compromiso organizacional y sus dimensiones en los tecnólogos médicos del hospital Luis Negreiros Vega, promoviendo el crecimiento en el ámbito personal y profesional de los mismos en las áreas en las cuales se desempeñan, fomentando ciertos cambios en las actitudes de los gerentes con el fin de cambiar las percepciones adversas de los trabajadores y transformarlas en percepciones positivas conllevando a un mayor compromiso de los tecnólogos médicos y trabajadores en general.

VII. Referencias

- Alvarado, C. (2014). *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval* (Tesis magistral), Perú: Universidad nacional mayor de San Marcos.
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: Algunos factores para su incremento*. México: Revista Contaduría y Administración, 200, 1-10.
- Arciniega, L. (2013). *Ponte la camiseta: Compromiso organizacional en México*. Recuperado de: <http://www.grandespymes.com.ar/2013/05/18/ponte-la-camiseta-compromiso-organizacional-en-mexico/>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma. ed.). México: McGraw- Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8va. ed.). México: McGraw- Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ra. ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Chino, R. (2011). *Factores laborales relacionados con el clima organizacional en la micro red cono norte de Tacna–2010* (Tesis magistral). Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Contreras, B. y Matheson, P. (2015). *Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer*. Chile. EE.UU, 27, 27-37.
- Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”*. Xalapa, Ver., 2009 (Tesis magistral). México: Universidad Veracruzana.
- Del Rio, J., Munares, A. y Montalvo, H. (2013). *Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica*, Perú. Revista médica

Panacea, 3(1), 11-14.

González, M. Bermeo, A. Morales, S. y Ruilova, D. (2001). *Educación permanente en salud: Gestión en los servicios de salud*. Ecuador: AH/editorial.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta. ed.). México D.F.: McGraw-Hill/interamericana editores.

Ivancevich, J. Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ma. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

León, M. y Díaz, E. (2013). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. Madrid, España: Edición paraninfo.

Medina, A. y Ávila, A. (2002). *Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional*. Revista Cubana de psicología, 19 (3), 262-272. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>

Meyer, J., Allen, N. y Smith, C. (1993). *Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three component conceptualization*. Journal of applied psychology, 78 (4), 538-551.

Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, research and replication*. USA: SAGE Publications, Inc.

Meyer, J. y Allen, N. (2004). *TCM employee commitment survey: Academic users guide 2004. The university of western ontario*. Canada Disponible en <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es&sl=en&tl=es&u=http%3A%2F%2Femployeecommithment.com%2FTCM-Employee-Commitment-Survey-Academic-Package-2004.pdf&sandbox=1>

Minsa (2011). *Dirección General de Salud de las Personas: Dirección de Calidad en salud*. Perú.

Minsa (2011). *Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional-V.02*. Perú.

- Obreque, A. (2016). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad* (Tesis magistral). Chile: Universidad de Chile.
- Pallela S. y Martins F. (2017). *Metodología de investigación cuantitativa* (4ta ed.). Venezuela: Fedupel.
- Pineda, M. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del hospital I La Esperanza de Trujillo* (Tesis de licenciatura). Perú: Universidad privada del norte.
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental Del Lago*. *Negotium*, 3 (9), 33-51
- Quispe Vargas, Edgar (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha* (Tesis magistral). Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Recio, R., Gómez, D., López, H. y Martínez, E. (2012) *Compromiso y clima organizacional: caso de estudio del hospital general de rio verde, S.L.P.* *Revista de psicología y ciencias del comportamiento de la U.A.C.J.S.* México, 3(2), 70-92.
- Robbins, S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional* (5ta. ed.). México: Prentice Hall.
- Rodríguez, J. (1999). *Objetivos de aprendizaje. Estudio de sistemas y procedimientos administrativos* (3ra ed.). México: Cengage Learning.
- Saavedra, M. (2016). *El diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud Max Arias Schreiber del distrito de La Victoria-2012* (Tesis magistral). La Victoria, Perú: Universidad nacional mayor de San Marcos.
- Silva, R. (2002). *Teorías de la administración* (5ta. ed.). México D.F.: Cengage learning editores.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ta. ed.). México: Limusa S.A.

Tobar, F. (2002). *Modelos de gestión en salud*. Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.saludcolectiva-unr.com.ar/docs/SC-138.pdf>

Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato* (Tesis de licenciatura). Ambato, Ecuador: Universidad técnica de Ambato.

VIII. Anexos

Anexo 1. Artículo científico

Clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017

Climate and organizational commitment of the medical
technician of a hospital in Callao-2017

BR. KELLY JULIA CABRERA HUAMAN

Universidad César Vallejo Filial Lima

kjchuaman@gmail.com

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017, cuya finalidad fue evidenciar el estado laboral de los tecnólogos médicos en torno a su clima y de qué manera se siente comprometido con su organización, la metodología se realizó bajo un enfoque cuantitativo, hipotético-deductivo, con un diseño no experimental, transversal, correlacional de tipo descriptivo. La población fue de 96 tecnólogos médicos. Los resultados evidenciaron que el 87.5% percibió un clima por mejorar y que el 87.5% tuvo un nivel de poco compromiso, concluyendo una relación significativa, directa y débil entre ambas variables ($p=0.056$ y $Rho=0.196$).

Palabras clave: Clima, compromiso organizacional, tecnólogos médicos.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between climate and organizational commitment of the medical technologist of a Callao-2017 hospital, whose purpose was to demonstrate the working status of medical technologists around their climate and how they feel committed to their organization, the methodology was carried out under a quantitative, hypothetical-deductive approach, with a non-experimental, transversal, correlational design of a descriptive type. The population was 96 medical technologists. The results showed that 87.5% perceived a climate to improve and that 87.5% had a low commitment level, concluding a significant, direct and weak relationship between both variables ($p = 0.056$ and $Rho = 0.196$).

Keywords: Climate, organizational commitment, medical technologists.

Introducción

A nivel mundial existe gran variedad de investigaciones sobre el clima y el compromiso organizacional realizado en diversos sectores haciendo uso de diferentes teorías, en salud pública las experiencias con el tema se marcan a partir del inventario de clima organizacional por la organización panamericana de la salud y la organización mundial de la salud; mientras que para el compromiso organizacional la teoría más reconocida y estudiada es la de Meyer y Allen.

Meyer y Allen (1997) afirmaron que el compromiso organizacional es “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla”. El Minsa (2011) definió al clima como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo”, siendo este un elemento a estimar en los procesos de gestión, organizativos, cambio e innovación, va a depender de éste el compromiso de los trabajadores.

Este estudio busca indagar y replantear una amplia visión del clima y el compromiso de los tecnólogos médicos, ello permitirá conocer los nexos que comprometen a los tecnólogos médicos con su organización y evaluar qué factores involucran el comportamiento de estos a que permanezca mayor tiempo en ella.

Este trabajo se desarrolló considerando los siguientes apartados: Resumen, antecedentes del problema, revisión de la literatura donde se presentaron las teorías y concepciones que sustentaron la investigación, el problema y los objetivos fundamentales, el método empleado, los resultados que evidenciaron la descripción e inferencia del clima y el compromiso organizacional, la discusión de resultados y las referencias consideradas.

Antecedentes del problema

A pesar de que el clima y el compromiso organizacional han sido muy estudiados en otros países, aun en nuestro medio son muy escasas las investigaciones realizadas, a pesar de ello, ya se vienen implementando estudios en algunas instituciones de diferentes ámbitos, sin embargo, en la presente investigación se

presentan antecedentes y fundamentos teóricos que sustentan el problema planteado.

Se pueden rescatar recientes investigaciones sobre el clima y el compromiso organizacional, al respecto Obreque (2015) refirió que el clima influye en el compromiso organizacional de los funcionarios del hospital Llay Llay, presentando una percepción global positiva, siendo la motivación uno de los factores predominantes para que los trabajadores se sientan comprometidos, del mismo modo la comunicación es un indicador presente en el interior de la organización el cual va a permitir la coordinación con los trabajadores, a su vez ellos expresan sugerencias, quejas e incomodidades. Del mismo modo Gómez, Lopez y Martínez (2012) encontraron una correlación significativa positiva entre el clima y compromiso, por lo cual al tener un clima saludable se obtendrá un mayor compromiso hacia la organización.

Por su parte, Uría (2011) señaló que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional, un 72% lo considera como medianamente favorable, un 97% manifestó que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral, este desempeño fue afectado por el liderazgo autocrático.

En Perú, Pineda (2007), indicó que en el hospital I La Esperanza, el clima y sus dimensiones presentaron un nivel medio, mientras que el compromiso organizacional encontró un nivel promedio, por el contrario, Saavedra (2016) consideró al diseño organizacional como aceptable y un potencial humano idóneo, evidenció la existencia de una correlación positiva, siendo ambas variables dimensiones del clima organizacional de la presente investigación.

Revisión de la literatura

Hoy en día el estudio del clima y el compromiso organizacional son muy importantes en la gestión de toda organización, ya que permite conocer las percepciones de los trabajadores respecto a su trabajo, al ambiente físico y a las relaciones interpersonales, así como el por qué los trabajadores permanecen en su centro laboral; en diversos estudios se ha demostrado que al obtener un clima saludable los trabajadores desarrollaron mayor motivación, ahincó y un mayor compromiso, brindando un servicio de calidad.

Litwin y Stringer (1968) como se citó en Contreras y Matheson definen el clima organizacional como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento" (Contreras y Matheson, 2015, p.2).

El clima organizacional, es considerado por el Minsa (2011) como "las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo" (p. 4), es decir la percepción que presenta cada trabajador en el momento de ser evaluado sobre el entorno que lo rodea, las condiciones laborales, la relación existente entre los miembros de la organización, así como las perspectivas futuras.

Para medir esta variable, se tomó la propuesta del Minsa (2011), quienes se basaron en la teoría de Litwin y Stringer (1968), quienes plantearon que el clima organizacional está constituido por tres dimensiones: (a) El potencial humano, constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños, con la finalidad de alcanzar sus objetivos, considera como indicadores a liderazgo, innovación, recompensa y confort; (b) el diseño organizacional, que considera que las organizaciones son un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas, considera como indicadores a la estructura, toma de decisiones, comunicación y remuneración y (c) la cultura de la organización, toma en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento, considera como indicadores a identidad, conflicto y cooperación y la motivación.

La importancia del clima radica en tres razones: (a) Determinar las causas de estrés, de conflicto o insatisfacción que generen en la organización conductas negativas; (b) iniciar y mantener un cambio indicando a la organización los elementos sobre los cuales debe intervenir; (c) dar seguimiento al desarrollo de la organización y prevenir futuros acontecimientos (Brunet, 1987, p.20).

Por otro lado, el compromiso organizacional es considerado por Meyer y Allen (1997) como "un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización donde labora y tiene implicaciones para la

decisión de continuar siendo miembro de la organización” (p. 11), se basaron en la teoría de los sistemas, la cual considera a las organizaciones como un sistema abierto que interacciona con su ambiente de forma variable y flexible. Meyer y Allen (1997) plantearon que el compromiso organizacional posee tres dimensiones: (a) compromiso afectivo (deseo), determina la identificación y la participación de los empleados en la organización, los empleados con fuerte compromiso afectivo continúan trabajando porque quieren hacerlo; (b) compromiso de continuidad (necesidad), se refiere a la conciencia de los costos asociados con dejar la organización, los empleados con fuerte compromiso de permanencia permanecen porque necesitan hacerlo y (c) compromiso normativo (deber), refleja una sensación de obligación de continuar el empleo, los trabajadores con fuerte compromiso normativo sienten que deben permanecer con la organización. La importancia del compromiso radica en: (a) alcanzar estabilidad y disminuir la rotación costosa; (b) los empleados con fuerte compromiso afectivo deciden quedarse porque quieren, con fuerte compromiso de normatividad porque sienten que deberían hacerlo y con fuerte compromiso de continuidad porque tienen para hacerlo (Meyer y Allen, 2004, p.2).

Los trabajadores con compromisos positivos suelen trabajar con mayor ahínco y desempeñarse mejor, presentan menores inasistencias, son más valiosos que aquellos con compromiso débil; por ello muchas organizaciones recurren a diversos instrumentos motivacionales como los incentivos, con la finalidad de tener a sus trabajadores más comprometidos con su organización.

Problema

Debido a que se desea conocer las percepciones de los trabajadores según su ámbito laboral y que el hospital Luis Negreiros Vega carece de investigaciones previas, se plantearon los siguientes problemas:

General: ¿Cuál es la relación entre clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?

Específico 1: ¿Cuál es la relación entre el potencial humano y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?

Específico 2: ¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?

Específico 3: ¿Cuál es la relación entre la cultura de la organización y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?

Objetivos

General: Determinar la relación entre clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Específico 1: Determinar la relación entre el potencial humano y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Específico 2: Determinar la relación entre el diseño organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Específico 3: Determinar la relación entre la cultura de la organización y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.

Método

Se empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional, bajo un enfoque cuantitativo, el método hipotético deductivo, de tipo descriptivo.

La población fue de 96 tecnólogos médicos, se consideró como criterios de inclusión, ser tecnólogo médico del hospital con un periodo de 3 meses de antigüedad durante el año 2017 y tener deseo de participar en el estudio, se planteó como hipótesis que el clima se relaciona con el compromiso organizacional del tecnólogo médico.

Para medir ambas variables se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos la escala para el estudio del clima organizacional (Minsa, 2011), estuvo conformada por 3 dimensiones (potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización) con 28 ítems, y para la variable compromiso organizacional se empleó la escala revisada de Meyer, Allen y Smith (1993), conformada por 3 dimensiones (compromiso afectivo, de continuidad y normativo) con 18 ítems. La validez de los instrumentos se realizó por juicio de expertos y el coeficiente de confiabilidad a través de prueba piloto, analizada por alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron 0.908 para el clima y 0.845 para el compromiso organizacional, siendo ambos instrumentos confiables.

Se inició la aplicación de los instrumentos previo consentimiento informado, para el análisis y presentación de datos, se empleó la estadística descriptiva e inferencial, se empleó la prueba Rho de Serman procesada por Spss 21.

Resultados

Se recopiló la información en una base de datos, posteriormente se analizaron los resultados empleando el programa Excel y SPSS versión 21, lo cual permitió establecer el porcentaje de incidencias en las respuestas obtenidas.

Se observó que el 87.5% de los tecnólogos médicos percibieron un nivel de clima por mejorar, el 10.4% lo consideró saludable y sólo el 2.1% como no saludable, respecto a sus tres dimensiones se obtuvo un nivel por mejorar.

Se observó que el 87.5% de los tecnólogos médicos percibieron un nivel de poco compromiso, el 8.3% un fuerte compromiso y el 4.2% un débil compromiso, sus tres dimensiones obtuvo un nivel de poco compromiso.

La prueba de la hipótesis general comprobó, que existe una correlación directa pero débil entre el clima y el compromiso organizacional del tecnólogo médico con un $Rho=0.250$ y un $p=0.014$; respecto a las hipótesis específicas no se encontró relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional (potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización) y la variable compromiso organizacional de los tecnólogos médicos.

Discusión

De los resultados se evidenció que la mayoría de tecnólogos médicos perciben un clima por mejorar respecto su trabajo, al ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo (Minsa, 2011), dichos hallazgos son similares a los encontrados por Uría (2011) quien considero que un 72% de sus trabajadores presento un clima medianamente favorable, muy similar a lo encontrado en la presente investigación con un 87.5 % en un nivel del clima por mejorar. Cabe resaltar que Del Rio, Munares y Montalvo (2013) también obtuvieron un clima por mejorar con un 74.7%, percibiendo que solo el 12.9% presentaba un clima saludable similar a lo obtenida en la investigación con un 10.4%. Siendo este porcentaje muy bajo, obtenida en la investigación con un 10.4%. Siendo este porcentaje muy bajo,

teniendo en cuenta que el clima organizacional es muy influyente en el comportamiento de las personas. Según sus dimensiones, se observó que tanto el potencial, la cultura de la organización y el diseño organizacional obtuvieron un clima por mejorar, con un 81.3%, 68.8% y un 71.9% respectivamente. A su mismo se evidencio que la mayoría de tecnólogos médicos percibieron poco compromiso organizacional respecto a la relación del empleado con la organización, lo cual trae como consecuencia la decisión de continuar o no como miembro de la organización. Se encontró una relación significativa, directa pero débil entre ambas variables con un valor $p=0.014$ y un $Rho=0.250$, a su vez no se encontró correlación entre las dimensiones del clima organizacional con el compromiso organizacional. Dichos hallazgos se diferencian de los descritos por Obreque (2015) quien obtuvo una percepción favorable respecto al clima organizacional con un puntaje de 68% y en relación al compromiso fue medio-alto con un 74.51%, siendo la correlación entre ambas variables positivas, por el contrario Pineda (2017), respecto al clima organizacional encontró un nivel medio con un 82.1 % y respecto al compromiso encontró un nivel promedio con un 61.9%, sin embargo la correlación fue prácticamente nula entre ambas variables, por el contrario, Recio, Gómez, Lopez y Martínez (2012) encontraron una correlación significativa positiva entre las variables.

Finalmente se llegó a la conclusión de una correlación positiva pero débil entre el clima y el compromiso organizacional, con un clima en el nivel por mejorar y un nivel de poco compromiso, a su vez se evidenció que no existe correlación significativa entre las dimensiones del clima y el compromiso organizacional. Las dimensiones del clima organizacional se encontraron en un nivel por mejorar y un nivel de poco compromiso organizacional.

Los resultados encontrados han demostrado la importancia de obtener un clima organizacional saludable para lograr un nivel de compromiso mayor en los tecnólogos médicos; por lo cual se recomienda: (a) profundizar en la investigación considerando otros instrumento o enfoques, con el fin de obtener información que permita la implementación de un plan anual de estudio del clima organizacional, (b) ampliar el estudio con una población de mayor tamaño o diversidad, con el fin de encontrar cuales son los factores que más influyen en el compromiso de los trabajadores con su organización, (c) realizar mediciones semestrales o anuales del clima organizacional, esto ayudará a los directivos y

jefes de cada área a permanecer informados de las percepciones de sus trabajadores y (d) desarrollar un plan de mejora para incrementar el compromiso organizacional y sus dimensiones del compromiso de los tecnólogos médicos del hospital Luis Negreiros Vega.

Referencias

- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas S.A
- Contreras, B. y Matheson, P. (2015). *Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer*. Chile. EE.UU, 27, 27-37.
- Del Rio, J., Munares, A. y Montalvo, H. (2013). *Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica*, Perú. Revista médica Panacea, 3(1), 11-14.
- Meyer, J., Allen, N. y Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three component conceptualization. *Journal of applied psychology*, 78 (4), 538-551.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, research and replication*. USA: SAGE Publications, Inc.
- Meyer, J. y Allen, N. (2004). TCM employee commitment survey: Academic users guide 2004. The university of western ontario. Canada Disponible en <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es&sl=en&tl=es&u=http%3A%2F%2Femployeecommithment.com%2FTCM-Employee-Commitment-Survey-Academic-Package-2004.pdf&sandbox=1>
- Minsa (2011). Dirección General de Salud de las Personas: Dirección de Calidad en salud. Perú.
- Minsa (2011). Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional-V.02. Perú.

- Obreque, A. (2016). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad* (Tesis magistral). Chile: Universidad de Chile. Recio,
- R., Gómez, D., López, H. y Martínez, E. (2012) *Compromiso y clima organizacional: caso de estudio del hospital general de rio verde, S.L.P.* Revista de psicología y ciencias del comportamiento de la U.A.C.J.S. México, 3(2), 70-92.
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato* (Tesis de licenciatura). Ambato, Ecuador: Universidad técnica de Ambato.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: "Clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017"							
Autor: Br. Kelly Julia Cabrera Huaman							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1. ¿Cuál es la relación entre el potencial humano y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?</p> <p>Problema específico 2. ¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?</p> <p>Problema específico 3. ¿Cuál es la relación entre la cultura de la organización y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1. Determinar la relación entre el potencial humano y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.</p> <p>Objetivo específico 2. Determinar la relación entre el diseño organizacional y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.</p> <p>Objetivo específico 3. Determinar la relación entre la cultura de la organización y el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El clima se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específicas 1. El potencial humano se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.</p> <p>Hipótesis específicas 2. El diseño organizacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.</p> <p>Hipótesis específicas 3. La cultura de la organización se relaciona directamente con el compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017.</p>	Variable 1: Clima organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Potencial Humano	Innovación Liderazgo Recompensa Confort	1, 2, 3, 4 5, 6 7, 8, 9 10, 11	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Saludable (84 a 112 puntos)
			Diseño organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional	12, 13 14, 15 16, 17 18, 19, 20		Por mejorar (56 a 83 puntos)
			Cultura de la organización	Conflicto y cooperación Motivación Identidad	21, 22 23, 24, 25 26, 27, 28		No saludable (28 a 55 puntos)
			Variable 2: Compromiso organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Compromiso afectivo	Lazos emocionales Percepción de satisfacción	1, 2, 3, 4, 5, 6	Muy en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Neutro (3) De acuerdo (2) Muy de acuerdo (1)	Fuerte compromiso (66 a 90 puntos)
			Compromiso de continuidad	Orgullo de pertenencia a la institución Necesidad de trabajo en la institución	7, 8, 9, 10, 11, 12		Poco compromiso (42 a 65 puntos)
			Compromiso normativo	Opciones laborales Reciprocidad con la institución Lealtad	13, 14, 15, 16, 17, 18		Débil compromiso (18 a 41 puntos)

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel:</p> <p>Básico</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental, transversal y correlacional</p> <p>Método:</p> <p>Enfoque cuantitativo bajo el método hipotético - deductivo.</p>	<p>Población:</p> <p>Estuvo conformada por 96 tecnólogos médicos del hospital Luis Negreiros Vega durante el año 2017.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Escala</p> <p>Autor: Minsa (2011) Año: 2017 Ámbito de Aplicación: Hospital Luis Negreiros Vega Forma de Administración: Individual o colectiva</p> <p>Variable 2: Compromiso organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Escala</p> <p>Autor: Meyer y Allen (1997) Año: 2017 Ámbito de Aplicación: Hospital Luis Negreiros Vega Forma de Administración: Individual o colectiva</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Excel</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Programa SPSS (Statistical Packgeforthe Social Sciences)</p>

Anexo 3. Instrumentos

Escalas de clima organizacional y compromiso organizacional

Las presentes escalas tienen como objetivo realizar la medición del estudio del clima organizacional y evaluar el compromiso organizacional.

Considerar lo siguiente: Estas escalas son anónimas y confidenciales, es importante responder de manera franca y honesta marcando con un aspa (X) una sola opción por cada uno de los enunciados.

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL	Nunca	A veces	Frecuente-mente	Siempre
Potencial humano				
1. La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
2. Mis compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
3. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
4. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
5. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
6. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
7. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
8. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
9. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
10. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
11. La limpieza de los ambientes es adecuada				
Diseño organizacional				
12. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
13. En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
14. Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
15. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
16. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
17. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
18. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
19. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
20. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4
Cultura de la organización				
21. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
22. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
23. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
24. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	1	2	3	4
25. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
26. Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
27. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
28. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4

Escala sobre Compromiso organizacional

MED = Muy en desacuerdo (1)

ED = En desacuerdo (2)

N = Neutral (3)

DA = De acuerdo (4)

MDA =Muy de acuerdo (5)

VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	MED	ED	N	DA	MDA
Compromiso afectivo					
1. Me encantaría pasar el resto de mi carrera en esta organización.	1	2	3	4	5
2. Realmente siento que los problemas de esta organización son míos.	1	2	3	4	5
3. No siento un fuerte sentido de "pertenencia" a mi organización. (R)	1	2	3	4	5
4. No me siento "emocionalmente apegado" a esta organización. (R)	1	2	3	4	5
5. No me siento como "parte de la familia" en mi organización. (R)	1	2	3	4	5
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5
Compromiso de continuidad					
7. En este momento, permanecer con mi organización es una necesidad tanto como el deseo.	1	2	3	4	5
8. Sería muy difícil para mí abandonar mi organización en este momento, incluso si quisiera.	1	2	3	4	5
9. Demasiada parte de mi vida se vería perturbada si decidiera que quería dejar mi organización ahora.	1	2	3	4	5
10. Siento que tengo muy pocas opciones para considerar abandonar esta organización.	1	2	3	4	5
11. Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría Considera trabajar en otro lado.	1	2	3	4	5
12. Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.	1	2	3	4	5
Compromiso Normativo					
13. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual. (R)	1	2	3	4	5
14. Incluso si fuera en mi beneficio, no creo que sea correcto dejar mi organización ahora.	1	2	3	4	5
15. Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	1	2	3	4	5
16. Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
17. No abandonaría mi organización en este momento porque tengo un sentido de obligación de las personas en ella.	1	2	3	4	5
18. Le debo mucho a mi organización.	1	2	3	4	5

Anexo 4. Formato de validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Potencial humano							
1	La innovación es característica de nuestra organización.	✓		✓		✓		
2	Mis compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	✓		✓		✓		
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	✓		✓		✓		
4	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	✓		✓		✓		
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	✓		✓		✓		
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	✓		✓		✓		
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	✓		✓		✓		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	✓		✓		✓		
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
14	Mi salario y beneficios son razonables.	✓		✓		✓		
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓		✓		✓		
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	✓		✓		✓		
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	✓		✓		✓		
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	✓		✓		✓		
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Cultura de la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	✓		✓		✓		

22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	✓					✓
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	✓					✓
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	✓					✓
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	✓					✓
26	Estoy comprometido con mi organización de salud.	✓					✓
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	✓					✓
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	✓					✓

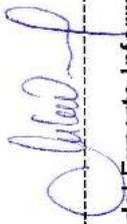
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Kulovska Roxana Vega Guayara DNI: 20204526

Especialidad del validador: Investigación científica

23 de 11 del 2017



 Firma del Experto Informante.

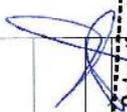
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo							
1	Me encantaría pasar el resto de mi carrera en esta organización.	✓		✓		✓		
2	Realmente siento que los problemas de esta organización son míos.	✓		✓		✓		
3	No siento un fuerte sentido de "pertenencia" a mi organización. (R)	✓		✓		✓		
4	No me siento "emocionalmente apegado" a esta organización. (R)	✓		✓		✓		
5	No me siento como "parte de la familia" en mi organización. (R)	✓		✓		✓		
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En este momento, permanecer con mi organización es una necesidad tanto como el deseo.	✓		✓		✓		
8	Sería muy difícil para mí abandonar mi organización en este momento, incluso si quisiera.	✓		✓		✓		
9	Demasiada parte de mi vida se vería perturbada si decidiera que quería dejar mi organización ahora.	✓		✓		✓		
10	Siento que tengo muy pocas opciones para considerar abandonar esta organización.	✓		✓		✓		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otro lado.	✓		✓		✓		
12	Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual. (R)	✓		✓		✓		
14	Incluso si fuera en mi beneficio, no creo que sea correcto dejar mi organización ahora.	✓		✓		✓		
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Potencial humano							
1	La innovación es característica de nuestra organización.	✓				✓		
2	Mis compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	✓		✓		✓		
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	✓		✓		✓		
4	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	✓		✓		✓		
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	✓		✓		✓		
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	✓		✓		✓		
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	✓		✓		✓		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	✓		✓		✓		
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Diseño organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
14	Mi salario y beneficios son razonables.	✓		✓		✓		
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓		✓		✓		
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	✓		✓		✓		
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	✓		✓		✓		
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	✓		✓		✓		
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Cultura de la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	✓		✓		✓		


Dr. William Sebastian Flores Sotelo
 Docente Investigador de Posgrado
 CEL N° 09426

22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	-	-	-	-	-	-
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	-	-	-	-	-	-
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	-	-	-	-	-	-
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	-	-	-	-	-	-
26	Estoy comprometido con mi organización de salud.	-	-	-	-	-	-
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	-	-	-	-	-	-
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	-	-	-	-	-	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Flores Sotelo Willyan DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gestión gerencial superior / Gerencia

23 de ~~14~~ del 2017
 Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo
 Docente Investigador de Posgrado
 C.E.I. N° 09426

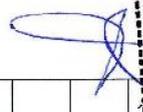
Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Compromiso afectivo Me encantaría pasar el resto de mi carrera en esta organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Realmente siento que los problemas de esta organización son míos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	No siento un fuerte sentido de "pertenencia" a mi organización. (R)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	No me siento "emocionalmente apegado" a esta organización. (R)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	No me siento como "parte de la familia" en mi organización. (R)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSION 2: Compromiso de continuidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En este momento, permanecer con mi organización es una necesidad tanto como el deseo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Sería muy difícil para mí abandonar mi organización en este momento, incluso si quisiera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Demasiada parte de mi vida se vería perturbada si decidiera que quería dejar mi organización ahora.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Siento que tengo muy pocas opciones para considerar abandonar esta organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otro lado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSION 3: Compromiso normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual. (R)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Incluso si fuera en mi beneficio, no creo que sea correcto dejar mi organización ahora.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Dr. Wilmar Sebastián Flores Sotelo
Docente Investigador de Posgrado
CEL N° 09426

16	Esta organización merece mi lealtad.	-	-	-	-	-
17	No abandonaré mi organización en este momento porque tengo un sentido de obligación de las personas en ella.	-	-	-	-	-
18	Le debo mucho a mi organización.	-	-	-	-	-

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

DNI: *06175729*

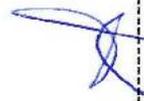
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Flores Sotelo Wilham*

Especialidad del validador: *Gerencia Operativa y Finanzas*

23 de *11* del 20*17*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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.

 Dr. Wilham Sebastian Flores Sotelo
 Docente Investigador de Posgrado
 CEL N° 09426

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Potencial humano							
1	La innovación es característica de nuestra organización.	/		/		/		
2	Mis compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	/		/		/		
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	/		/		/		
4	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	/		/		/		
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	/		/		/		
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	/		/		/		
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	/		/		/		
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	/		/		/		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	/		/		/		
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	/		/		/		
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	/		/		/		
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.	/		/		/		
14	Mi salario y beneficios son razonables.	/		/		/		
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	/		/		/		
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	/		/		/		
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	/		/		/		
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	/		/		/		
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	/		/		/		
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Cultura de la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo							
1	Me encantaría pasar el resto de mi carrera en esta organización.	/		/		/		
2	Realmente siento que los problemas de esta organización son míos.	/		/		/		
3	No siento un fuerte sentido de "pertenencia" a mi organización. (R)	/		/		/		
4	No me siento "emocionalmente apegado" a esta organización. (R)	/		/		/		
5	No me siento como "parte de la familia" en mi organización. (R)	/		/		/		
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En este momento, permanecer con mi organización es una necesidad tanto como el deseo.	/		/		/		
8	Sería muy difícil para mí abandonar mi organización en este momento, incluso si quisiera.	/		/		/		
9	Demasiada parte de mi vida se vería perturbada si decidiera que quería dejar mi organización ahora.	/		/		/		
10	Siento que tengo muy pocas opciones para considerar abandonar esta organización.	/		/		/		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí en esta organización, podría considerar trabajar en otro lado.	/		/		/		
12	Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual. (R)	/		/		/		
14	Incluso si fuera en mi beneficio, no creo que sea correcto dejar mi organización ahora.	/		/		/		
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	/		/		/		

Anexo 5. Matriz de datos de prueba piloto

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

Variable 2. Compromiso organizacional																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	3	3	1
4	3	2	2	3	3	4	5	5	5	4	3	3	2	3	4	3	3	4
5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2
7	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	1	2	2	1
9	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5	5	4
10	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3
11	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3
12	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	2	3
13	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
14	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
15	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
16	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2
17	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	4	3	3
18	3	2	2	3	3	4	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2
19	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
20	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4

Anexo 6. Matriz de datos de las variables

CO	V1P1											V1P2								V1P3								V1D1	V1D2	V1D3	TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27					28
1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	24	20	23	67	
2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	26	24	20	70	
3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	21	23	21	65	
4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	29	26	22	77	
5	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	23	22	24	69	
6	3	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	19	16	18	53	
7	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	28	25	24	77	
8	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	19	16	17	52
9	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	33	28	23	84	
10	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	1	3	3	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	4	2	26	26	22	74	
11	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	2	2	3	4	23	26	23	72	
12	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	26	25	26	77	
13	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	1	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	29	26	23	78	
14	3	3	1	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	28	23	20	71	
15	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	32	26	26	84	
16	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	27	26	23	76	
17	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	26	25	21	72	
18	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	27	28	23	78	
19	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	27	24	23	74	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	3	3	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	24	26	22	72	
21	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	30	26	23	79	
22	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	31	22	20	73	
23	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	24	25	23	72	
24	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	37	34	27	98	
25	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	29	31	23	83	
26	2	1	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	28	18	21	67	
27	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	30	31	22	83	
28	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	4	1	2	2	4	2	3	3	3	3	3	27	20	24	71	
29	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	4	3	2	3	3	2	3	29	19	23	71	
30	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	24	22	21	67	
31	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24	20	22	66	
32	2	3	2	3	1	1	3	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	27	31	25	83	
33	2	3	2	2	4	1	1	3	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	27	32	23	82	
34	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	30	29	23	82	
35	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	29	26	22	77	
36	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	30	26	22	78	
37	3	2	1	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	30	25	22	77	
38	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	31	24	21	76
39	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	28	29	22	79	
40	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	31	26	22	79	
41	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	31	25	22	78	
42	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	32	29	25	86	
43	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	29	25	22	76	
44	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	31	25	24	80	
45	4	4	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	30	26	23	79	
46	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	34	25	22	81	
47	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	27	25	22	74	
48	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	32	25	23	80	
49	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	28	28	22	78	
50	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	31	23	24	78	

51	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28	26	23	77
52	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	30	26	25	81			
53	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	30	25	22	77			
54	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	26	23	78			
55	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	32	26	24	82		
56	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	29	25	22	76		
57	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	32	26	25	83		
58	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	32	28	23	83		
59	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	2	3	3	2	33	26	20	79		
60	4	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	34	26	24	84		
61	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3	33	24	24	81		
62	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	34	26	24	84		
63	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	32	25	21	78		
64	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	30	30	24	84		
65	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	33	25	24	82		
66	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	25	24	23	72	
67	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	35	29	23	87		
68	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	31	27	22	80		
69	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	33	25	25	83		
70	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	34	26	23	83		
71	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	30	27	22	79		
72	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	30	28	24	82		
73	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32	26	23	81		
74	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	28	29	20	77		
75	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	34	26	22	82		
76	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	28	26	23	77		
77	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	32	26	25	83			
78	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	28	25	22	75		
79	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	30	28	23	81		
80	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	31	25	19	75		
81	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	31	26	24	81		
82	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	29	26	87		
83	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	31	26	23	80		
84	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	31	28	24	83		
85	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	28	27	23	78		
86	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	30	24	22	76		
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	35	25	25	85		
88	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	32	26	23	81		
89	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	31	29	22	82			
90	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	28	29	24	81			
91	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	31	25	22	78		
92	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	29	27	22	78		
93	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	29	28	26	83		
94	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	29	23	81		
95	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	33	28	22	83		
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34	25	23	82		

CoO	V2P1					V2P2						V2P3						V2D1	V2D2	V2D3	TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17					18
1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	19	18	54
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	16	13	18	47
3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	3	3	2	15	14	12	41
4	3	3	2	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	18	26	22	66
5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	18	60
6	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	14	13	14	41
7	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	17	13	14	44
8	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	13	16	11	40
9	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5	5	4	21	21	24	66
10	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	16	23	19	58
11	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	18	22	19	59
12	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	2	3	15	21	16	52
13	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	15	20	20	55
14	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	17	22	20	59
15	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	20	16	14	50
16	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2	15	21	17	53
17	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	4	3	3	17	20	17	54
18	3	2	2	3	3	4	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	17	24	18	59
19	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	21	20	19	60
20	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	19	20	23	62
21	4	4	1	2	2	4	5	5	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	17	23	20	60
22	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	5	19	18	21	58
23	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	16	22	20	58
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	24	19	23	66
25	4	2	3	5	5	4	5	5	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	23	21	21	65
26	3	1	5	2	5	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	5	20	17	24	61
27	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	1	3	3	5	5	5	4	5	27	23	27	77
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	19	16	18	53
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	18	16	19	53
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	19	18	17	54
31	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	2	3	1	19	19	18	56
32	3	1	2	5	5	4	3	4	2	5	1	1	2	4	5	3	5	3	20	16	22	58
33	3	1	2	5	5	4	3	4	2	5	1	1	2	4	5	3	5	3	20	16	22	58
34	4	4	1	2	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	19	21	21	61
35	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	21	20	19	60
36	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	20	21	16	57
37	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	18	21	19	58
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	19	21	21	61
39	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	3	19	19	20	58
40	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	1	21	19	18	58
41	3	3	4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	21	20	20	61
42	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	5	3	2	4	2	22	23	19	64
43	4	4	5	3	5	3	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	4	2	24	17	17	58
44	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	22	19	21	62
45	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	1	3	4	3	18	21	17	56
46	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	24	18	20	62
47	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	4	3	5	5	2	3	3	3	18	25	21	64
48	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	23	21	18	62
49	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	20	21	20	61
50	3	2	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	20	20	17	57

51	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	19	22	18	59
52	4	3	5	5	4	3	3	5	3	3	1	3	3	4	1	3	3	2	24	18	16	58	
53	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	23	22	22	67	
54	4	4	3	3	4	3	5	5	3	3	3	2	5	5	2	4	3	4	21	21	23	65	
55	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	22	21	18	61	
56	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	18	18	19	55	
57	3	3	2	3	5	5	5	4	4	4	1	3	4	3	3	3	4	3	21	21	20	62	
58	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	17	21	18	56	
59	2	3	5	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	22	18	19	59	
60	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	2	3	3	1	4	2	2	21	19	15	55	
61	2	3	5	5	5	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	2	23	22	19	64	
62	2	3	3	3	2	3	5	4	3	3	3	2	5	5	3	4	4	3	16	20	24	60	
63	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	1	5	3	3	19	19	17	55	
64	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	1	3	3	3	19	19	17	55	
65	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	22	24	20	66	
66	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	19	21	22	62	
67	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	2	5	3	1	3	4	3	23	23	19	65	
68	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	18	20	23	61	
69	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	19	20	22	61	
70	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5	3	1	3	3	3	4	3	2	21	20	18	59	
71	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	4	2	3	4	2	19	18	18	55	
72	3	2	3	2	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	1	5	3	2	19	22	20	61	
73	4	3	5	3	2	3	5	5	3	3	2	2	3	5	3	4	2	3	20	20	20	60	
74	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	21	21	16	58	
75	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	19	21	18	58	
76	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	22	21	19	62	
77	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	5	3	3	3	2	18	19	20	57	
78	3	4	2	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	20	21	19	60	
79	4	3	3	3	3	5	5	5	3	4	1	2	3	3	2	3	4	2	21	20	17	58	
80	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	5	3	4	3	4	21	20	21	62	
81	3	3	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	17	22	19	58	
82	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	22	18	18	58	
83	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	20	21	19	60	
84	4	2	3	5	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	20	20	22	62	
85	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	22	20	19	61	
86	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	1	2	4	3	3	2	3	22	20	17	59	
87	3	3	3	4	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	1	4	2	3	20	23	16	59	
88	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	22	21	17	60	
89	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	21	23	22	66	
90	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	19	21	17	57	
91	3	3	3	3	3	5	3	5	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	20	20	17	57	
92	2	2	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	21	21	18	60	
93	3	3	3	3	2	3	5	5	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	17	21	20	58	
94	2	3	3	4	5	4	5	5	3	4	2	3	2	4	3	5	3	4	21	22	21	64	
95	3	2	1	2	3	1	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	12	14	15	41	
96	5	3	4	5	3	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	25	22	19	66	

Anexo 7. Formato de consentimiento informado



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Carmen Rosa Noguni Villon, con número
de DNI: 45448910

(Nombre del paciente o familiar o representante legal)

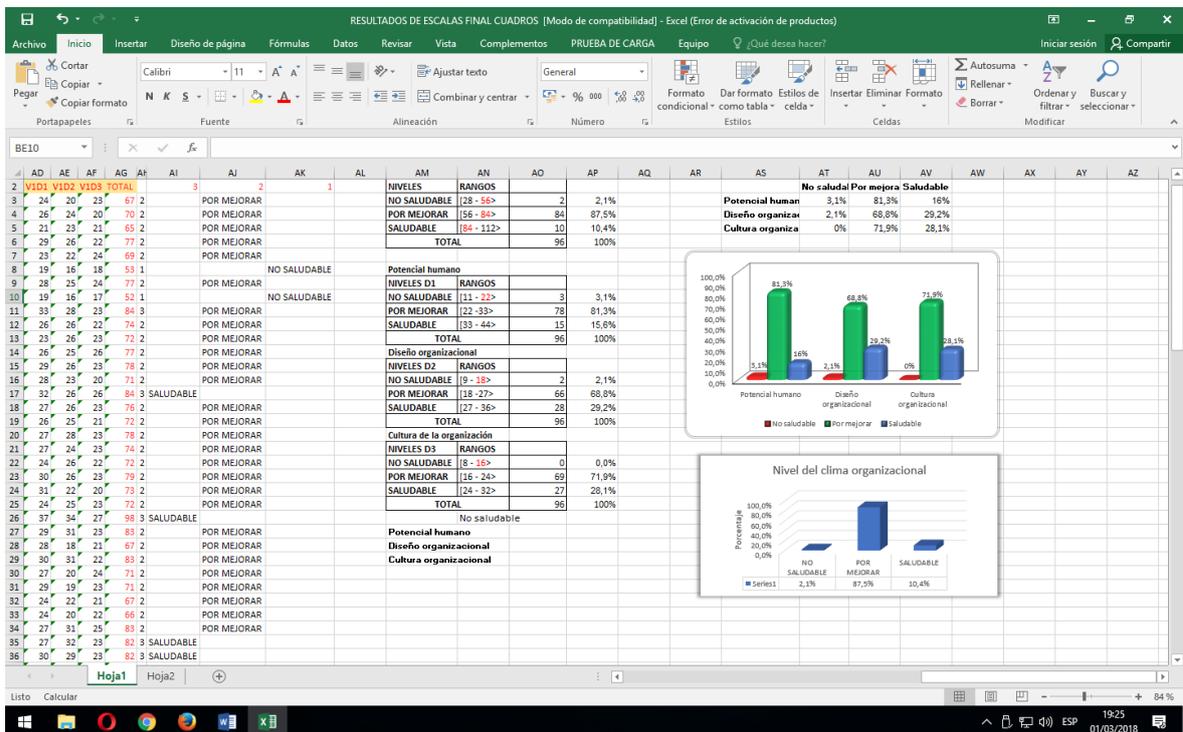
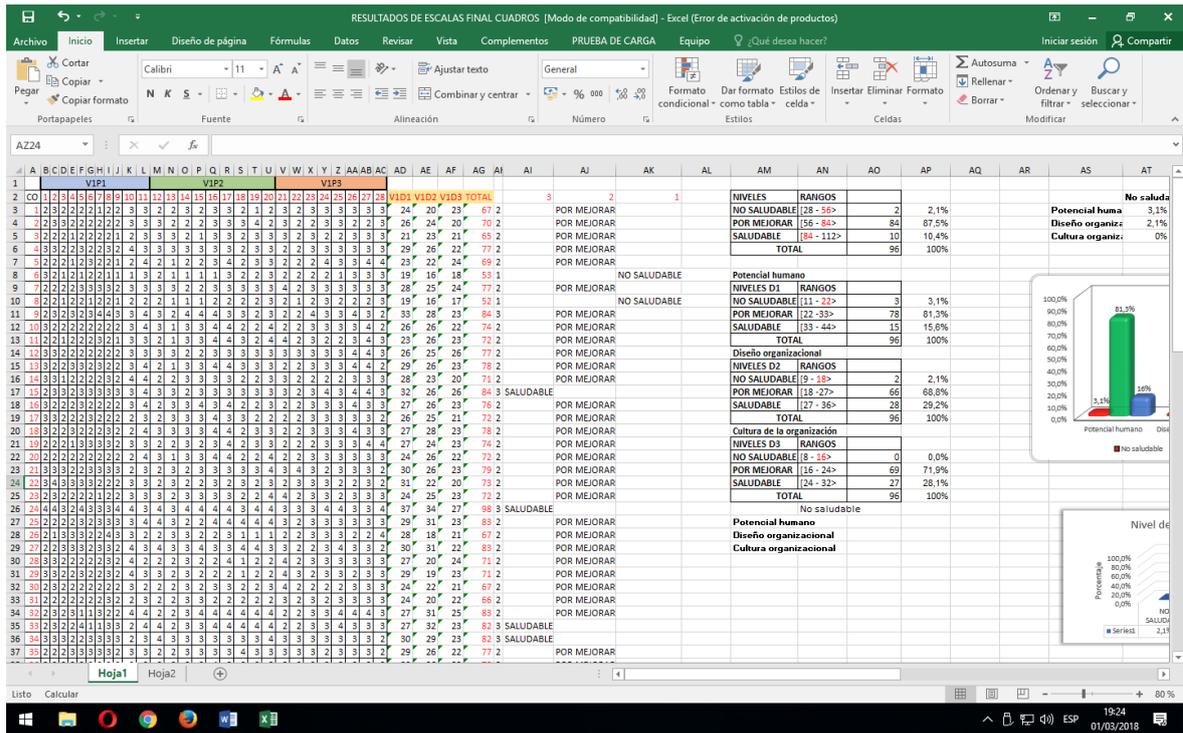
Acepto voluntariamente y autorizo para que realice la aplicación de la encuesta/entrevista/procedimiento para medir las variables de **clima organizacional y compromiso organizacional** como parte de la tesis ***Clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017*** desarrollada por la Br. Kelly Julia Cabrera Huaman, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo
el día _____

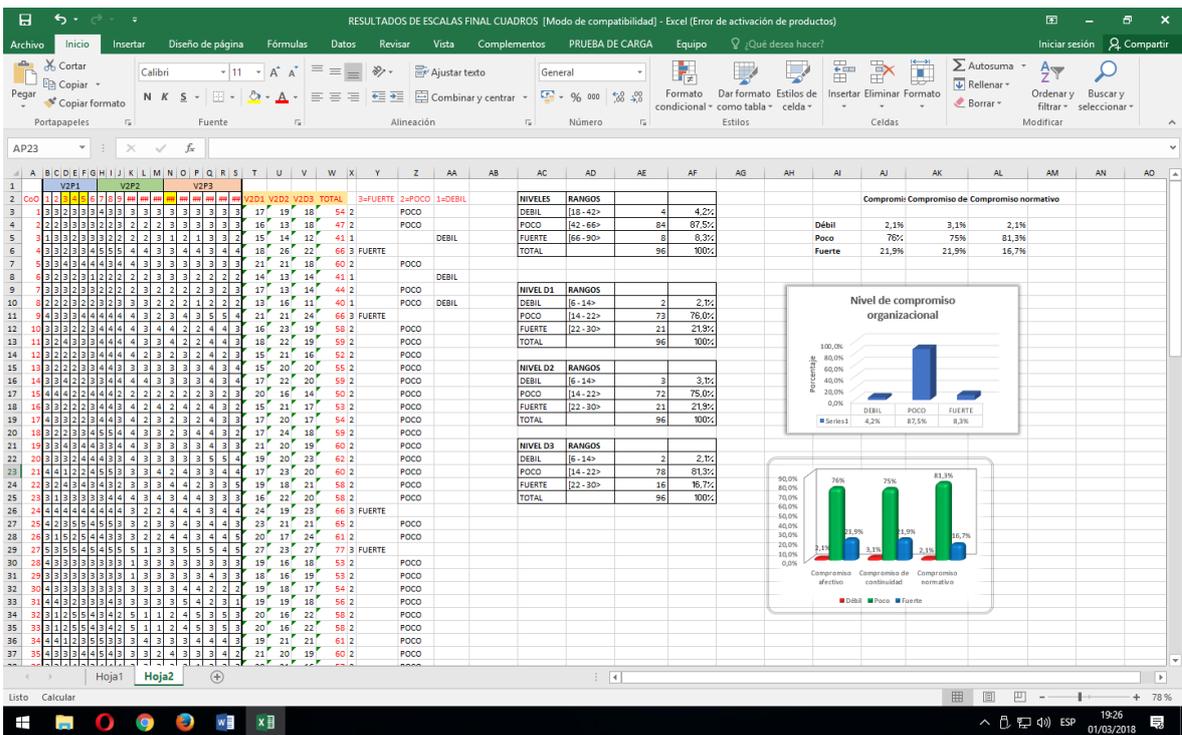
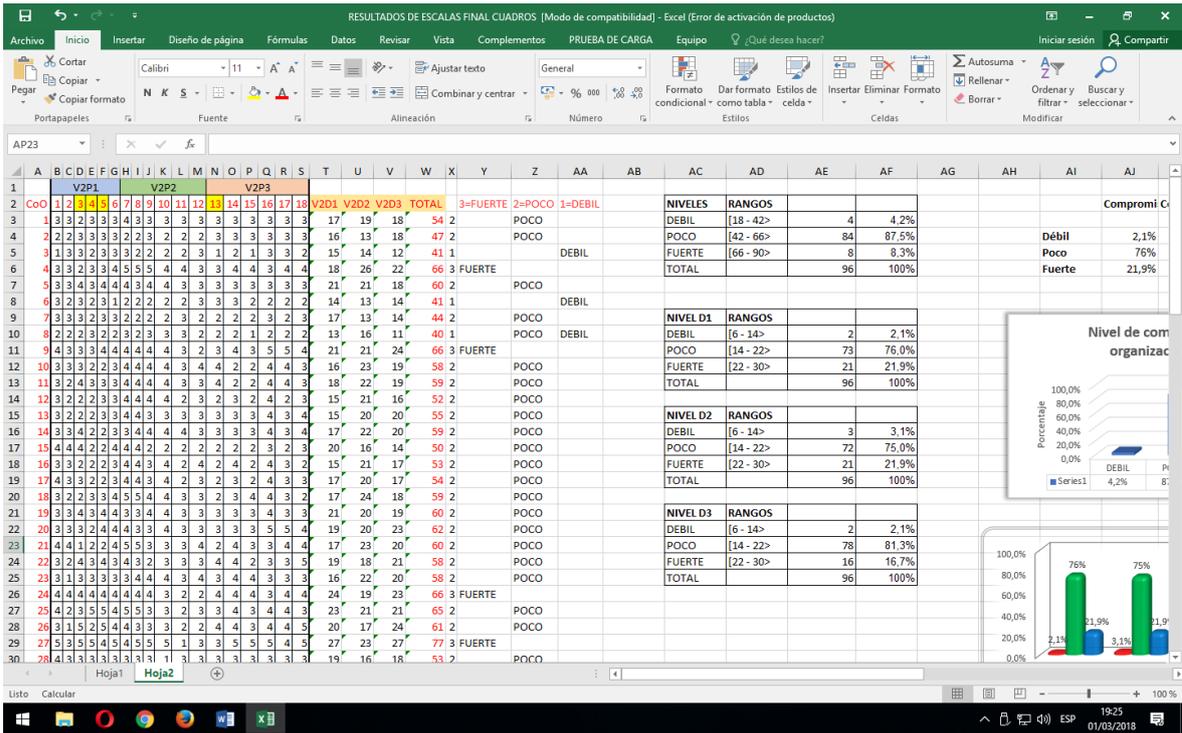
Firma

Responsable

Firma

Anexo 8. ImprPant de resultados





BASE DE DATOS CO Y CoO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 13 de 13 variables

	C_organizacion	P_humano	D_organizacion	Cul_organizacion	Compromiso	C_afectivo	C_continuidad	C_normativo	C_organizacion2	Compromiso2	Phumano2	Dorganizacion2	Cultura2	var	var	var	var	var
1	67	24	20	23	54	17	19	18	2	2	2	2	2					
2	70	26	24	20	47	16	13	18	2	2	2	2	2					
3	65	21	23	21	41	15	14	12	2	1	1	2	2					
4	77	29	26	22	66	18	26	22	2	2	2	2	2					
5	69	23	22	24	60	21	21	18	2	2	2	2	3					
6	53	19	16	18	41	14	13	14	1	1	1	1	2					
7	77	28	25	24	44	17	13	14	2	2	2	2	3					
8	52	19	16	17	40	13	16	11	1	1	1	1	2					
9	84	33	28	23	66	21	21	24	3	2	3	3	2					
10	74	26	26	22	58	16	23	19	2	2	2	2	2					
11	72	23	26	23	59	18	22	19	2	2	2	2	2					
12	77	26	25	26	52	15	21	16	2	2	2	2	3					
13	78	29	26	23	55	15	20	20	2	2	2	2	2					
14	71	28	23	20	59	17	22	20	2	2	2	2	2					
15	84	32	26	26	50	20	16	14	3	2	2	2	3					
16	76	27	26	23	53	15	21	17	2	2	2	2	2					
17	72	26	25	21	54	17	20	17	2	2	2	2	2					
18	78	27	28	23	59	17	24	18	2	2	2	3	2					
19	74	27	24	23	60	21	20	19	2	2	2	2	2					
20	72	24	26	22	62	19	20	23	2	2	2	2	2					
21	79	30	26	23	60	17	23	20	2	2	2	2	2					
22	73	31	22	20	58	19	18	21	2	2	2	2	2					
23	72	24	25	23	58	16	22	20	2	2	2	2	2					
24	98	37	34	27	66	24	19	23	3	2	3	3	3					
25	83	29	31	23	65	23	21	21	2	2	2	3	2					
26	67	28	18	21	61	20	17	24	2	2	2	2	2					
27	83	30	31	22	77	27	23	27	2	3	2	3	2					
28	74	27	26	21	53	16	21	17	2	2	2	2	2					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 19:29 01/03/2018

BASE DE DATOS CO Y CoO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	C_organiza...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P_humano	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
3	D_organiza...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Cul_organiz...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Compromis...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
6	C_afectivo	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
7	C_continuidad	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
8	C_normativo	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
9	C_organizi...	Númérico	5	0	C_organizacion...	{1, No salud...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Compromiso2	Númérico	5	0	Compromiso_or...	{1, Debilj...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Phumano2	Númérico	5	0	P_humano (agr...	{1, No salud...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Dorganizaci...	Númérico	5	0	D_organizacion...	{1, No salud...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Cultura2	Númérico	5	0	Cul_organizaci...	{1, No salud...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 19:30 01/03/2018

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Miluska R. Vega Guevara, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017**" de la estudiante **Kelly Julia Cabrera Huamán** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de marzo del 2018



Miluska R. Vega Guevara

DNI: 28284526



Clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Kelly Julia Cabrera Human

ASESOR:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN:

Ciencias médicas

Resumen de coincidencias

20 %

1	esdocs.com	1 %
	Fuente de Internet	
2	alicia.ccncytec.gob.pe	1 %
	Fuente de Internet	
3	www.slideshare.net	1 %
	Fuente de Internet	
4	biblio3.url.edu.gt	1 %
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unsa.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
6	www.revistapcc.uat.edu...	1 %
	Fuente de Internet	
7	bibliotecadigital.univall...	<1 %
	Fuente de Internet	
8	www.redalyc.org	<1 %
	Fuente de Internet	
9	repository.unad.edu.co	<1 %
	Fuente de Internet	
10	www.researchgate.net	<1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CABRERA HUAMAN KELLY JULIA
D.N.I. : 44446852
Domicilio : Urb. SAN ANTONIO DE PADUA MZ. A. LT. 2 Los Olivos
Teléfono : Fijo : - Móvil : 988010364
E-mail : kjchuaman@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CABRERA HUAMAN KELLY JULIA

Título de la tesis:

CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL TECNÓLOGO MEDICO DE UN HOSPITAL DEL CALLAO-2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 10-07-2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

William Flores 992-18

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO
PARA EMPASTADO

ESCUELA DE POSGRADO

KELLY JULIA CABRERA HUAMAN con DNI N° 44446852
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Urb. San Antonio de Padua Mz.A Lt.9 Los Olivos
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016 - I del programa: MAESTRIA EN GESTION
(Promoción) (Nombre del programa)

DE LOS SERVICIOS DE LA SAUD identificado con el código de matrícula N° 7001033876
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA EMPASTADO



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Hora: 11:00 Firma: [Signature]

Lima 12 de JUNIO de 2018

[Signature]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Resolución Directoral
- b. Dictamen de Sustentación
- c. Acta de Aprobación de originalidad
- d. Pantallazo Turnitin

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 988010364

Email: kjchuraman@gmail.com



[Signature]
Dr. William Sebastián Flores Sotelo
Docente Investigador de Posgrado
CEL N° 08425

VB° para publicación
[Signature]