



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Justicia organizacional y compromiso organizacional de  
los trabajadores del servicio de ayuda al diagnóstico y  
tratamiento del Hospital Aurelio Díaz Ufano –EsSalud–  
2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Delia Rosa Baltodano Nontol

**ASESOR:**

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los Servicios de Salud

**PERÚ - 2017**

## **Página del Jurado**

---

Dr. Sánchez Díaz Sebastián  
Presidente

---

Mgtr. Fabián Rojas Lenin Enrique  
Secretario

---

Dr. Pando Sussoni Leonidas Eduardo  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios,

Por haberme permitido llegar hasta este momento con salud, pero sobre todo haberme brindado paz, aun cuando la situación se tornaba en contra.

A Rodrigo y Mariana,

Por todas las veces que no tuvieron a su mamá aun estando en casa.

A mis amigos,

A aquellos que creyeron en mí, a los que me impulsaron a no desmayar y cumplir mis objetivos, a los que sacrificaron momentos gratos para darme la posibilidad de llegar a la meta.

A todos ustedes, con mucho cariño y gratitud dedico mi trabajo.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento sincero a mis maestros por compartir sus conocimientos y experiencias conmigo para hacer posible la culminación de esta tesis. A mi Asesor Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni, sin sus sabias enseñanzas no hubiera sido posible cumplir el objetivo.

A la Universidad Cesar Vallejo, por facilitarnos la posibilidad de crecimiento profesional y personal. De manera especial quiero agradecer al Dr. Luis Ramírez Salinas por su asesoría siempre dispuesta aún a la distancia.  
¡Gracias a todos ustedes!

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Delia Rosa Baltodano Nontol, identificada con DNI N° 19570043, estudiante de la Escuela de Postgrado, del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este; declaro la presente tesis titulada “Justicia organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores del servicio de ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital Aurelio Díaz Ufano –EsSalud– 2016”, presentada, en 98 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, el cual es de mi autoría.

En este propósito, declaro lo siguiente:

- Las fuentes utilizadas en el presente trabajo han sido reconocidas y citadas, 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.
- El presente trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completo 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, 14 de enero del 2017

---

**Delia Rosa Baltodano Nontol**

DNI: 19570043

## Presentación

### Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las disposiciones del reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Lima Este, es que tengo a bien presentar y poner en vuestra consideración, la presente investigación, denominada:

“Justicia organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores del servicio de ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital Aurelio Díaz Ufano – EsSalud, Lima 2016”

A su vez hago de su conocimiento, que la presente ha sido desarrollada en base a la experiencia adquirida en nuestro centro de trabajo así como en las aulas de clase.

Espero que la presente cumpla con los requisitos necesarios para su aprobación, con el objetivo de obtenerse a través del mismo mi grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Agradezco su valiosa atención, así como la dedicación brindada al análisis del presente.

Atentamente

Br. Delia Rosa Baltodano Nontol

## Contenido

<b>Pagina del jurado</b> .....	<b>2</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>8</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>9</b>
<b>I. Introducción</b> .....	<b>10</b>
<b>1.1. Antecedentes</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3 Justificación</b> .....	<b>28</b>
<b>1.4 Problema</b> .....	<b>29</b>
<b>1.5 Hipótesis:</b> .....	<b>31</b>
<b>1.6 Objetivos</b> .....	<b>32</b>
<b>II. Marco metodológico</b> .....	<b>34</b>
<b>2.1 Variables</b> .....	<b>35</b>
<b>2.2 Metodología</b> .....	<b>38</b>
<b>2.3 Tipo de estudio</b> .....	<b>38</b>
<b>2.4 Población, muestra y muestreo</b> .....	<b>39</b>
<b>2.5 Métodos de análisis de datos</b> .....	<b>41</b>
<b>III. Resultados</b> .....	<b>43</b>
<b>IV. Discusión</b> .....	<b>64</b>
<b>V. Conclusiones</b> .....	<b>69</b>
<b>VI. Recomendaciones</b> .....	<b>71</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas.</b> .....	<b>73</b>
<b>VIII. Anexos</b> .....	<b>78</b>
<b>Matriz de consistencia</b> .....	<b>79</b>
<b>Procesamiento de datos</b> .....	<b>82</b>
<b>Prueba Piloto</b> .....	<b>84</b>
<b>Instrumento para medir justicia organizacional</b> .....	<b>86</b>
<b>Ficha técnica de la variable Justicia Organizacional</b> .....	<b>88</b>
<b>Ficha técnica de la variable Compromiso Organizacional</b> .....	<b>89</b>
<b>Artículo Científico</b> .....	<b>90</b>

## Resumen

La presente investigación titulada “Justicia organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores del servicio de ayuda al diagnóstico y tratamiento del Hospital Aurelio Díaz Ufano –EsSalud– 2016” se trazó como objetivo determinar la relación existente entre justicia organizacional y el compromiso organizacional del servicio y hospital mencionado en el título de la investigación.

El estudio se aplicó a una muestra de 46 trabajadores, lo que equivale al total de la población del área de estudio, excluyendo a los jefes de servicio. La técnica para recolectar los datos fue la encuesta con los instrumentos validados y adaptado de los autores que respaldan las dimensiones de esta investigación. Para la variable Justicia organizacional se utilizó la “escala de justicia organizacional de Colquitt” y para la variable compromiso organizacional se midió con el cuestionario adaptado de Meyer y Allen. El software utilizado para el procesamiento de la información fue el SPSS 22. En cuanto a la metodología empleada, fue un estudio cuantitativo de diseño no experimental - transversal, de alcance correlacional.

Los resultados obtenidos permiten concluir que: Existe relación positiva media entre justicia organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores del servicio de Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento del hospital Aurelio Díaz Ufano EsSalud - Lima, año 2016. Rho de spearman igual a 0,419 significativa  $p < 0,01$ . Así mismo se encontró correlación moderada y significativa  $p < 0,01$  Rho de spearman igual a 0,423 entre la justicia interpersonal y el compromiso organizacional. Finalmente también se comprobó una relación moderada y significativa positiva entre la justicia informativa y el compromiso laboral, con un  $p < 0,01$ , Rho de spearman igual a 0,436.

*Palabras clave:* Justicia organizacional y compromiso organizacional.

## Abstract

The present research entitled "Organizational justice and organizational commitment of the service workers to the diagnosis and treatment of Aurelio Díaz Ufano Hospital -EsSalud- 2016" was designed to determine the relationship between organizational justice and the organizational commitment of the service and hospital Mentioned in the title of the investigation.

The study was applied to a sample of 46 workers, which is equivalent to the total population of the study area, excluding heads of service. The technique to collect the data was the survey with the instruments validated and adapted from the authors that support the dimensions of this research. For the variable Organizational Justice we used the "organizational justice scale of Colquitt" and for the variable organizational commitment was measured with the questionnaire adapted from Meyer and Allen. The software used for information processing was SPSS 22. As for the methodology used, it was a quantitative study of non-experimental - transverse design, with a correlational scope.

The results obtained allow us to conclude that: There is an average positive relationship between organizational justice and the organizational commitment of the service workers in the Diagnosis and Treatment Service of Aurelio Díaz Ufano EsSalud Hospital, Lima, year 2016. Rho de spearman equals 0,419 significant  $p < 0.01$ . Likewise we found a moderate and significant correlation  $p < 0.01$  Rho de spearman equal to 0,423 between interpersonal justice and organizational commitment. Finally, a moderate and significant positive relationship between information justice and work commitment was found, with  $p < 0.01$ , Rho de spearman equal to 0,436.

Keywords: Organizational justice and organizational commitment