

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad De Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**“CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE TACNA, AÑO 2019”**

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. RENATO EDUARDO ROJAS MINAYA

Asesor:

Ing. Gerson Efraín Pérez García

**Para optar el título de:
INGENIERO COMERCIAL**

TACNA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Ante todo, quiero dedicar este trabajo a Dios que me dio la fuerza, humildad, y valentía para poder efectuar este humilde trabajo y agradecer por estar en todo momento conmigo y nunca desampararme.

A mis hermanos Daniel y Piero a los que tanto quiero y cuido, que sin ellos el día a día serían muy aburridos; gracias a ellos siempre hubo alegría hasta en los momentos más difíciles, solo quiero llegar a ser un buen ejemplo para ellos, y que siempre pueden contar con su hermano mayor. No me olvido de mis dos hermanitos Eduardo y André, que desde el cielo sé que guían mis pasos.

AGRADECIMIENTO

Principalmente a mis padres Hugo Rojas y Gladys Minaya, que siempre me han apoyado incondicionalmente en las buenas y en las malas, gracias a ellos es que culmino esta gran etapa de mi vida, agradeciendo su gran sacrificio para que esto se cumpla y le doy gracias a Dios por darme la bendición de ser su hijo.

A mis familiares, entre ellos, mi abuela, mis tíos y primos que siempre me brindaban su apoyo para seguir adelante, porque siempre confiaron en mí. Gracias a todos y a cada uno de ellos.

A la Universidad Privada de Tacna, porque se convirtió en mi segundo hogar.

A la Facultad de Ciencias empresariales, escuela de Ingeniería Comercial, por estos 5 años de formación profesional.

A nuestros profesores, por su paciencia y sus valiosas enseñanzas.

A mi asesor principal, Profesor Gerson Pérez, por sus valiosos aportes y orientaciones para la elaboración de esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema principal.....	2
1.2.2. Problemas secundarios	2
1.3. Justificación de la investigación	3
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
2.1.3. Antecedentes locales	10

2.2.	Bases teóricas científicas.....	11
2.2.1.	Clima Laboral.....	11
2.2.1.1.	Elementos del Clima laboral.....	12
2.2.1.2.	Características del Clima laboral.....	14
2.2.1.3.	Factores del Clima laboral.....	16
2.2.1.4.	Dimensiones del Clima laboral.....	16
2.2.1.5.	Teorías del Clima laboral.....	20
2.2.1.5.1.	Teoría de Likert.....	20
2.2.1.5.2.	Teorías de Litwin y Stringer.....	22
2.2.2.	Compromiso Organizacional.....	24
2.2.2.1.	Importancia del Compromiso Organizacional.....	25
2.2.2.2.	Niveles del Compromiso Organizacional.....	26
2.2.2.3.	Dimensiones del Compromiso Organizacional.....	26
2.2.2.4.	Factores del Compromiso Organizacional.....	30
2.2.2.5.	Teorías del Compromiso Organizacional.....	32
2.2.2.5.1.	Modelo de Allen y Meyer.....	32
2.2.2.5.2.	Modelo de O'Reilly y Chatman.....	33
2.2.2.5.3.	Modelo de Becker.....	33
2.2.3.	Definición de conceptos básicos.....	34
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		36
3.1.	Hipótesis.....	36
3.1.1.	Hipótesis general.....	36
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	36
3.2.	Tipo de Investigación.....	36
3.3.	Diseño de la Investigación.....	37

3.4.	Nivel de Investigación	37
3.5.	Población y Muestra del estudio	37
3.5.1.	Población.....	37
3.5.2.	Muestra.....	39
3.5.3.	Criterios de Selección	40
3.6.	Variables e indicadores	42
3.6.1.	Identificación de la variable	42
3.6.2.	Operacionalización de la variable	42
3.7.	Técnicas de recolección de datos	44
3.7.1.	Técnica	44
3.7.2.	Instrumento:	45
3.8.	Procesamiento y análisis de datos	45
CAPÍTULO IV RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN		46
4.1.	Validación y Confiabilidad Del Instrumento	46
4.1.1.	Validación del instrumento.....	46
4.1.2.	Confiabilidad del Instrumento	46
4.1.3.	Relación variable, indicadores e ítems	47
4.1.4.	Escala de valoración de las variables	51
4.2.	Tratamiento Estadístico	53
4.2.1.	Prueba de normalidad	53
4.2.1.1.	Prueba de Normalidad de la Variable Clima Laboral	53
4.2.1.2.	Prueba de Normalidad de la Variable Compromiso Organizacional	54
4.2.2.	Resultados de la Variable Clima Laboral	55
4.2.3.	Análisis por dimensión.....	57

4.2.3.1.	Apoyo del superior inmediato.....	57
4.2.3.2.	Claridad de rol.....	58
4.2.3.3.	Contribución personal.....	58
4.2.3.4.	Reconocimiento	59
4.2.3.5.	Expresión de los propios sentimientos.....	60
4.2.3.6.	Trabajo como reto	61
4.3.	Resultados de la variable Compromiso organizacional	61
4.3.1.1.	Análisis por dimensión	63
4.3.1.2.	Compromiso afectivo	63
4.3.1.3.	Compromiso de continuidad	64
4.3.1.4.	Compromiso normativo	65
4.4.	Verificación de Hipótesis	66
4.4.1.	Verificación de hipótesis específicas.....	66
4.4.1.1.	Verificación de la primera hipótesis específica	66
4.4.1.2.	Verificación de la segunda hipótesis específica.....	67
4.4.1.3.	Verificación de la tercera hipótesis específica.....	68
4.4.2.	Verificación de la hipótesis general	70
	CONCLUSIONES	71
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
	APENDICES	79

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1 Personal de la Dirección Regional de Salud – Tacna</i>	39
Tabla 2	40
<i>Tabla 3 Datos Muestrales del Personal de la Dirección Regional de Salud – Tacna</i>	42
<i>Tabla 4 Operacionalización de la Variable Clima Laboral</i>	43
<i>Tabla 5 Operacionalización de la Variable Compromiso Organizacional</i> ...	45
<i>Tabla 6 Validez del Instrumento por Expertos</i>	47
<i>Tabla 7 Escala de Alfa de Cronbach</i>	48
<i>Tabla 8 Fiabilidad de Clima Laboral</i>	48
<i>Tabla 9 Fiabilidad del compromiso organizacional</i>	49
<i>Tabla 10 Relación, variable, indicadores e ítems de la variable Clima Laboral</i>	49
<i>Tabla 11 Relación, variable, indicadores e ítems de la variable Compromiso Organizacional</i>	51
<i>Tabla 12 Baremización de acuerdo al número de Ítems del instrumento de la variable Clima Laboral</i>	53
<i>Tabla 13 Baremización de acuerdo al número de Ítems del instrumento de la variable Compromiso Organizacional</i>	54
<i>Tabla 14 Prueba de Normalidad de Clima Laboral</i>	55
<i>Tabla 15 Prueba de Normalidad de Compromiso Organizacional</i>	56
<i>Tabla 16 Niveles del Clima Laboral (%)</i>	57
<i>Tabla 17 Dimensión 1: Apoyo del superior inmediato</i>	58
<i>Tabla 18 Dimensión 2: Claridad de rol</i>	59

Tabla 19 <i>Dimensión 3: Contribución personal</i>	60
Tabla 20 <i>Dimensión 4: Evaluación de Reconocimiento</i>	61
Tabla 21 <i>Dimensión 5: Expresión de los propios sentimientos</i>	61
Tabla 22 <i>Dimensión 6: Trabajo como reto</i>	62
Tabla 23 <i>Niveles del Compromiso Organizacional (%)</i>	63
Tabla 24 <i>Dimensión 1: Compromiso Afectivo</i>	64
Tabla 25 <i>Dimensión 2: Compromiso de continuidad</i>	65
Tabla 26 <i>dimensión 3: Compromiso normativo</i>	66
Tabla 27 <i>Correlación del compromiso afectivo y el compromiso organizacional</i>	67
Tabla 28 <i>Correlación del compromiso normativo y el compromiso organizacional</i>	68
Tabla 29 <i>Correlación del compromiso de continuidad y el compromiso organizacional</i>	69
Tabla 30 <i>Correlación del Clima laboral y el Compromiso Organizacional</i> .	70

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Modelo de la Organización de Likert.....	21
<i>Figura 2</i> Esquema de Clima laboral según Litwin y Stringer.....	24
<i>Figura 3</i> Distribución normal con prueba de Kolmogorov de x_1	54
<i>Figura 4</i> Distribución normal con prueba de Kolmogorov de Y	55

RESUMEN

La presente investigación se ha desarrollado con el fin de determinar la relación entre el Clima Laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Tacna teniendo como muestra de estudio a 161 trabajadores. Por lo tanto, al concluir la investigación se demuestra que efectivamente a través del proceso de la investigación se arria a la hipótesis principal la misma que demuestra la existencia de evidencias estadísticas a un nivel de confianza del 95%, nivel de significancia del 5% para afirmar que P- valor es menor al nivel de significancia 5%, se concluyó el rechazo de la hipótesis nula (Ho). Por tanto, se logra demostrar que: Existe una relación directa entre el Clima Laboral y el Compromiso Organizacional en la Dirección Regional de Salud de Tacna en el año 2019. La investigación fue de tipo básica o pura debido a que está orientada a descubrir la relación entre las variables de estudio y recoger información de la realidad, así mismo la metodología del estudio tuvo un diseño no experimental, para tal efecto la investigación fue transversal descriptivo según la planificación de la toma de datos es Prospectivo. Para la selección de dato se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario y una escala de Likert elaborada. La confiabilidad para los instrumentos alcanzó un nivel fuerte de confiabilidad respectivamente dentro de la escala de Alfa de Cronbach, dónde la variable Clima Laboral obtuvo 0.874 y la variable del Compromiso Organizacional obtuvo 0.842. La investigación concluyó con un nivel de significancia 0.000 lo cual es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), la cual es existe relación directa entre el Clima Laboral y el Compromiso Organizacional de la Dirección Regional de Salud de Tacna en el año 2019.

ABSTRACT

This research has been carried out in order to determine the relationship between the Labor Climate and the Organizational Commitment of the workers in the Regional Health Directorate of Tacna, taking 161 workers as a study sample. Therefore, at the conclusion of the investigation, it is demonstrated that, effectively, through the investigation process, the same hypothesis is demonstrated, which demonstrates the existence of statistical evidence at a 95% confidence level, 5% significance level for To affirm that P-value is less than the 5% level of significance, the rejection of the null hypothesis (Ho) was concluded. Therefore, it is possible to demonstrate that: There is a direct relationship between Labor Climate and Organizational Commitment in the Regional Health Directorate of Tacna in 2019. The research was of a basic or pure type because it is oriented to discover the relationship Between the study variables and collecting information on reality, the study methodology also had a non-experimental design, for this purpose the research was cross-sectional descriptive according to the planning of the data collection is Prospective. For the selection of data, the survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire and an elaborated Likert scale. The reliability for the instruments reached a strong level of reliability respectively within the Cronbach Alpha scale, where the Labor Climate variable obtained 0.874 and the Organizational Commitment variable obtained 0.842. The investigation concluded with a level of significance of 0.000 which is less than 0.05, therefore the null hypothesis (Ho) is rejected and the alternative hypothesis (H1) is accepted, which is a direct relationship between the Work Climate and the Organizational Commitment of the Regional Health Directorate of Tacna in the year 2019.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de historia hemos visto una evolución de la organización dentro de las instituciones, sin embargo, antiguamente el factor humano no era considerado un elemento principal para el desarrollo de las mismas. Es así, que mediante diversos estudios se puede determinar que los trabajadores son el principal motor que impulsa el surgimiento de las entidades.

Es ahí que el clima laboral viene a ser un objeto de investigación, para poder determinar las características percibidas por sus trabajadores sobre la institución a la cual integran y que impactan en sus actitudes y motivación.

Es sin duda que actualmente las instituciones más allá de ofrecer un servicio, su mayor atención es orientar y concebir un buen clima organizacional que prime al interior como al exterior de la organización.

Siendo así, mediante el presente trabajo de investigación se busca establecer el clima laboral y compromiso organizacional que tienen los trabajadores de la dirección regional de salud de Tacna durante el año 2019.

Este trabajo se divide en cuatro capítulos:

En el CAPITULO I podremos apreciar la finalidad que quiere alcanzar este trabajo mediante: planteamiento del problema, descripción del problema, la justificación de la investigación y los objetivos generales y específicos de la investigación.

Entrándose a la investigación podremos observar en el CAPITULO II como desarrollaremos el marco teórico, antecedentes de estudio, glosario de términos, también se encuentran las teorías para cada una de variables de estudio.

En el CAPITULO III vamos a encontrar nuestra población de estudio que abarca la metodología de la investigación, tipo de investigación, nivel de

investigación, diseño de investigación, muestra y técnicas e instrumentos de investigación.

Y por último en el CAPITULO IV veremos los resultados obtenidos de la investigación, desarrollando el contraste de la hipótesis, donde se demuestra y reafirma las hipótesis planteadas mediante técnicas estadísticas.

Al final, hemos planteado las conclusiones, recomendaciones y un plan de mejora para poderlo implementar en la Dirección Regional de Salud Tacna y así mejorar el clima laboral y el Compromiso organizacional de la misma.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En un contexto internacional se viene incrementando el interés por abordar el clima organizacional, puesto que tiene una gran relevancia para las entidades privadas o públicas, permitiendo conocer la manera en que el personal se desenvuelve en su ambiente laboral. Por consiguiente, la finalidad es identificar si el factor humano se relaciona con el compromiso organizacional en función del clima que tienen las organizaciones en donde se desempeñan, enfatizando la importancia de brindar una óptima calidad de vida a los trabajadores, disponiendo de manera eficiente los recursos de la organización. Un clima laboral estable es una inversión que se observa a largo plazo y depende de la actitud del trabajador, como consecuencia asumirá un compromiso organizacional.

Según Luz Marina Hernández establece que a través del autoconocimiento de la personalidad del trabajador y su conducta, puede identificarse que habilidades y destrezas se pueden destacar en las relaciones intrapersonales, que evidencian en mejor medida el compromiso organizacional. Considera que las competencias comunicativas requieren mayor dedicación y se pueden cultivar de manera consciente, incluyéndola como parte de la conducta. No obstante, se requiere de disciplina y una formación previa de la conducta, así como la asertividad como eje central, dirigiendo la comunicación lingüística y no lingüística. Se puede interactuar con un pensamiento propio y tener una comunicación eficaz e impecable. Esto

permitirá gozar de una vida saludable dentro de las organizaciones y en todas las relaciones que desarrolle el personal de trabajo. (Donato, 2013)

Para el caso peruano, el compromiso organizacional es un variable de estudio con una gran amplitud de conocimiento. Puesto que en distintas investigaciones se ha determinado que las organizaciones que demuestran que el personal de trabajo está en una categoría muy favorable en cuanto su compromiso, se evidenció que también es muy favorable su desempeño y generan una mayor productividad para las organizaciones. Consolidando que el compromiso organizacional tiene variaciones de acuerdo a las perspectivas que los especialistas analizan en el tema; no obstante, se infiere que representan una identidad que evidencia el personal con el trabajo que desempeñan, conllevando a actuar en base a los principios, creencias y cultura que existe en la organización; enfatizando el cumplimiento de los objetivos, así como el involucramiento con la misión y la visión fijada, lo que finalmente motiva al personal a identificarse y adaptarse a las normas fijadas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Qué relación existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019?

1.2.2. Problemas secundarios

- a) ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el compromiso afectivo en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019?

- b) ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el compromiso normativo en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019?
- c) ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el compromiso de continuidad en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019?

1.3. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica a partir del Clima Laboral y su relación en el Compromiso Organizacional. Para poder diagnosticar los malestares que perjudican el buen desarrollo del desempeño laboral en la dirección Regional de Salud de Tacna en el periodo 2018.

La Dirección Regional de Salud de Tacna, en el aspecto del clima laboral y su relación con el clima organizacional. Actualmente, no se da importancia a un tema tan importante, por tanto, la presente investigación profundiza dicha relación. Permitiendo optimizar el desempeño laboral de todo el personal que trabaja en DIRESA, asegurando que la organización cumpla con todos los objetivos planteados. Asimismo, un eficiente clima laboral refleja que la gestión de la institución se mejore, no solo en la ejecución presupuestal anual, sino también en obras que realizan en el ámbito de su jurisdicción. Beneficiando a la población en tener una adecuada calidad de vida en un largo periodo de tiempo.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación abarco los siguientes aspectos que se resumen en:

A) Relevancia Empresarial

Permite identificar cual es el problema enfocado en el clima laboral para el efectivo desarrollo del compromiso organizacional, determinando en qué nivel pueden estar relacionados para fundamentar que efectivamente este factor propuesto afecta la cultura organizacional de la Dirección Regional de Salud Tacna.

B) Relevancia Practica:

El estudio será alcanzado a la Dirección Regional de Salud de Tacna para que pueda ser publicado y sea de su conocimiento, con el fin de implementar un mejor Clima Laboral en los colaboradores y mejorar su compromiso organizacional.

C) Relevancia Académica:

Los resultados de la investigación permitirán seguir precisando e investigando más acerca del clima laboral desde distintos enfoques relacionándolo con el compromiso organizacional en la Dirección Regional de Salud Tacna.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar si existe relación entre clima laboral y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y el compromiso afectivo en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019.
- b) Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y el compromiso normativo en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019.
- c) Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y el compromiso de continuidad en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Zans, A.(2017), desarrolló la tesis titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. El objetivo de la investigación fue evaluar la relación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se realizó teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo - explicativo. La muestra consistió en 59 trabajadores y funcionarios, a quienes se aplicaron entrevistas y encuestas como técnica de recolección de datos. Luego de tabular la información y llevar a cabo el análisis estadístico con respecto, los resultados obtenidos indicaron que el clima organizacional presente en FAREM es de mayor optimismo, euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, así considerado entre medio favorable y desfavorable, la mejora del clima organizacional tendría un impacto positivo en el desempeño laboral de los docentes.

Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016), realizaron la investigación titulada “El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas”, de la Universidad Autónoma de Coahuila, en México. Tuvo como objetivo conocer e identificar los factores de mayor relevancia del Compromiso Organizacional de las Pequeñas Empresas del industrial metal–mecánica de Monclova, Coahuila. El tipo de investigación aplicada fue descriptiva, y de diseño no experimental. Para la realización de este estudio, se determinó que la muestra fue por consenso, formada por 60 trabajadores. Para la recopilación de datos se utilizó el instrumento de Meyer y Allen (1991) para diagnosticar el Compromiso Organizacional, escala de Likert, compuesto por 21 ítems en los que se evaluó el Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo. El análisis de fiabilidad del cuestionario arrojó un Coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.889. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico consistió en calcular Frecuencias, Medias, Coeficientes de Contingencia y Niveles de Significancia, usando el programa SSPS. Finalmente, se concluyó que el compromiso organizacional es una fuerza relativa de modo en que las personas se identifican e involucran con la organización, pero este vínculo se compone o integra en diferentes procesos: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Herrán y Pérez (2014), desarrollaron la tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha”, de la Universidad Central del Ecuador. La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de

Inclusión Económica y Social, MIES. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional y el diseño no fue experimental. La muestra consistió en 40 empleados del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), a quienes se aplicaron encuestas. Después de tabulada la información adquirida y realizado las pruebas estadísticas, se llegó a la conclusión que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral. Los colaboradores mencionaron que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada, ya que existe descoordinación y falta de comprensión entre algunos. La falta de comunicación ha generado disgustos entre algunas áreas, ocasionando que las labores no sean productivas. Por otro lado, el desempeño laboral se ha visto perjudicado por los factores mencionados, la falta de un buen clima laboral ocasionó que las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Misari, M.(2017), desarrolló su tesis titulada “Clima organizacional y compromiso organizacional de los estudiantes del instituto de educación superior tecnológico público de diseño y comunicación: 2016”, de la Universidad de San Martín de Porres, en Lima. El objetivo principal fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los estudiantes que asisten al Instituto de Diseño y Comunicación de Educación Superior Tecnológica Pública en Lima en 2016. Este estudio se desarrolló a partir de un enfoque cuantitativo, tipificado como una investigación transversal puramente correlacional sustantiva y no experimental. La muestra consistió en 241 estudiantes, a los cuales se aplicaron 02 cuestionarios, a través de la técnica de encuesta. Una vez que se tabularon

los datos y se llevaron a cabo las pruebas estadísticas correspondientes, se concluyó que la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los estudiantes es significativa y moderada.

Seminario, S.(2017), realizó la tesis “Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana”, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en Lima. El objetivo general fue evaluar la relación que existe entre clima laboral y compromiso organizacional de los vendedores de una empresa de tipo retail de la ciudad de Lima. El tipo de estudio fue descriptivo, de diseño no experimental correlacional. La muestra estuvo conformada por 111 vendedores, a quienes se les aplicaron cuestionarios (escala de compromiso de Meyer y Allen; y cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer), mediante la técnica de la encuesta. Una vez tabulados los datos y analizados estadísticamente, se concluyó que sí existe una relación directa y significativa entre clima laboral y compromiso organizacional, donde los participantes percibieron un clima organizacional de “tendencia positiva”.

Tejada, C.(2016), elaboró la tesis titulada “Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública”, de la Universidad César Vallejo, en Nuevo Chimbote. Tuvo como objetivo estudiar la relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública. Chimbote, 2016. La investigación empleó el diseño descriptivo correlacional. La muestra estaba compuesta por 200 colaboradores masculinos, a quienes se aplicaron encuestas basadas en la escala de clima

laboral de Sonia Palma que se preparó en 2004, de la misma manera que se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen en 199. Los datos se analizaron estadísticamente aplicando el coeficiente de correlación de Pearson r . Entre los resultados principales, se encontró que existe una relación positiva débil entre el clima laboral y el compromiso organizacional ($r = 0.187^{**}$ y $p = 0.008 < 0.001$), lo que indica que los empleados que perciben un buen clima laboral tienen un mayor compromiso con la empresa. Finalmente, se encontraron los niveles de clima laboral que 36.5% y 36% representan un nivel promedio a favorable, así como los niveles de compromiso organizacional, donde 69% y 29% que muestran niveles promedio a altos.

2.1.3. Antecedentes locales

Flores, M.(2016), realizó la investigación titulada “Relación Entre Clima Laboral y Compromiso Organizacional en el Personal del Ministerio Público de Tacna - 2014”, de la Universidad Privada de Tacna. El objetivo del trabajo fue establecer la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional que posee el personal del Ministerio Público de Tacna en el año 2014. El tipo de investigación fue básica pura, de diseño no experimental transversal ex post facto. La muestra estuvo conformada por 185 individuos, a quienes se les brindaron los cuestionarios de clima laboral (Brown y Leigh) y compromiso organizacional (Meyer & Allen), a través de la técnica de la encuesta. Una vez realizada la tabulación de datos y efectuado el análisis estadístico (coeficiente de Alpha de Cronbach y prueba t de Student), se concluyó que sí existe relación directa y significativa entre el clima laboral y

el compromiso organizacional del personal que labora en el Ministerio Público de Tacna ($r=0,481$; $t=7,42>1,97$).

Vilca (2013), elaboró la tesis titulada “La cultura organizacional y el compromiso laboral del personal de la institución educativa Gregorio Albarracín de Tacna, en el 2010”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo del trabajo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral del personal docente y administrativo de la institución educativa "Gregorio Albarracín" de Tacna. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, de diseño no experimental transversal. La muestra del estudio abarcó a todo el personal (28 docentes del nivel primario, 45 docentes del nivel secundario y 7 trabajadores administrativos). Para la recolección de datos, se aplicaron cuestionarios a través de la técnica de la encuesta. Después de tabulados los datos y realizado el análisis estadístico respectivo, se encontró que sí existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso laboral que caracteriza al personal de la entidad.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Clima Laboral

Según Chiavenato (2007), menciona que “el clima laboral es la calidad o propiedad del entorno organizacional que los miembros de la empresa perciben o experimentan e influyen en su comportamiento”.

Por otro lado, los autores Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006), afirman que el clima laboral describe una organización, la distingue de otras e influye en el comportamiento de las personas que la componen; Además, agrupa aspectos organizativos como prácticas, políticas, liderazgo,

conflictos, sistemas de recompensa y castigo, control y supervisión, así como las particularidades del entorno físico de la organización.

Asimismo, Toro (2005), indica que el clima laboral también se puede definir como la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo, en el que se puede generar crecimiento personal, aprender a ser tolerante, cooperar y respetar las diferencias.

Marchant (2005), señala que el clima laboral es parte del campo psicosocial en el que se desarrollan los colaboradores de una empresa, así como externaliza la relación con las actividades diarias y los objetivos estratégicos.

Finalmente, Robbins (1998) en un intento por delimitar el concepto de clima, lo define como la personalidad de la organización y puede asimilarse a la cultura, ya que permite reafirmar valores, tradiciones, costumbres y prácticas.

2.2.1.1. Elementos del Clima laboral

Los autores Gan y Belbel (2007), distinguen 02 tipos de componentes: subjetivos y objetivos:

- a. **Elementos Subjetivos:** Dentro de los enfoques que sostienen que el clima laboral, está constituido principalmente por las percepciones de las personas que componen la organización, también debemos prestar atención a las actitudes, ya que configuran una disposición mental que afecta la forma en que vemos las cosas, las percepciones.

Los factores subjetivos dentro del clima laboral son:

- *Autonomía.* El elemento de autonomía es opuesto y el elemento de control está polarizado.
- *Participación.* El elemento de participación está polarizado con pasividad e indiferencia.
- *Liderazgo.* El elemento de liderazgo se formula mediante los distintos estilos o perfiles del líder, cada uno de los cuales concibe distintos puntos de vista dentro del trabajo y diferentes climas.
- *El valor comunicación.* El valor de la comunicación es un ingrediente fundamental en la percepción del clima.

b. Elementos objetivos del clima laboral

- *Las condiciones físicas y de prevención del lugar de trabajo.* En el orden de los recursos físicos y la infraestructura, la importancia progresiva atribuida a los lugares de trabajo y disciplinas como la ergonomía indica una atención creciente a los problemas que, cuando se presentan satisfactoriamente, no generan una motivación especial (factores "" que no motivan directamente según Herzberg), pero cuando están defectuosos generan irritación y frustración, lo que a su vez genera un clima laboral negativo.
- *La remuneración o salario.* Este factor primario debe incluirse entre los elementos subjetivos o estar sujeto a la percepción de la persona, ya que las ideas de un individuo

sobre una remuneración suficiente con un reflejo de sus expectativas, no solo laboral sino también vital.

- La compensación de los empleados. Puede ser un instrumento efectivo para mejorar la motivación, el rendimiento y la satisfacción, lo que a su vez contribuye a obtener, mantener y retener una fuerza laboral productiva.
- El diseño de puesto de trabajo. Un buen diseño de una publicación apunta a dimensionar el trabajo, evitar dudas sobre la amplitud de las competencias en la posición y evitar solapamientos en las funciones de algunas personas con otras y evitar así posibles conflictos.

2.2.1.2. Características del Clima laboral

Rodríguez, D.(2005), hace referencia a que el clima laboral compromete un esfuerzo de todo el personal de trabajo en relación a su permanencia en la organización y establece características del clima laboral:

- a) Las variables que miden el clima organizacional tienen relación con el lugar y trabajo de la organización.
- b) Tiene una estabilidad que puede variar de acuerdo a situaciones circunstanciales.
- c) Tiene influencia sobre la acción de los integrantes de una institución. Si existe un clima laboral adecuado acarreará como consecuencia una participación activa y eficiente en las tareas que desempeña el personal; de manera contraria, un mal clima laboral generará trabas en el desempeño de sus funciones.

- d) Producir alteraciones en el compromiso y competencia con la institución. Un buen clima asegurará un alto porcentaje de compromiso de los individuos, caso contrario, sucederá si el clima no es favorable.
- e) El comportamiento de los individuos afecta el clima laboral, esta vez impacta los comportamientos y actitudes. O sea, un individuo puede percibir como agradable el clima laboral en su institución y contribuir con su accionar a este se mantenga. Pero, en otros casos, sucede que algunos miembros tienen comentarios negativos propiciando rencor, apatía y desinterés lo que llevan a tener un clima negativo.
- f) Es afectado por distintas variables, por ejemplo, políticas, estilo de dirección y planos de gestión, modalidades de contratación, ceses, etc. Todas estas variables pueden ser afectadas por el clima en el trabajo.
- g) Dos variables importantes que varían un mal clima laboral son el ausentismo y la rotación; se debe prestar especial atención a ellos.
- h) Puede variar, pero es necesario cambios en más de una variable para este ser duradero, la idea es que la institución se afiance en su nueva estructura. Por ejemplo, un aumento de las remuneraciones podría mejorar el clima, pero pronto será olvidado si no se llevan a cabo otros cambios que solidifiquen la buena situación de la empresa.

2.2.1.3. Factores del Clima laboral

Los autores Gan y Belbel (2007), mencionan que las percepciones y respuestas del clima laboral producen ciertos factores tales como:

- *Factores de liderazgo y directivos:* se relacionan con la supervisión; o sea, ya sea participativa o autoritaria, entre otras.
- *Factores que tienen correspondencia con el sistema formal y con la estructura organizacional:* por ejemplo, relaciones de dependencia, el sistema de comunicaciones, promociones, salarios, entre otros.
- *Factores que tienen correlación con la conducta en el trabajo:* como por ejemplo los sistemas de incentivos, la labor social, la interacción que tiene con el resto del equipo, entre otros.

2.2.1.4. Dimensiones del Clima laboral

El autor Sandoval (2004), indica que existen varias clasificaciones sobre las dimensiones del entorno de trabajo, según los criterios de los autores citados a continuación:

A. Según Likert

La percepción del clima, según Likert (1961), se mide en función de 08 dimensiones:

1. *Los métodos de comando:* es la manera utilizada para liderar e impactar a las personas.

2. *Características de las fuerzas motivacionales*: se enfoca en los recursos utilizados para motivar a las personas y satisfacer sus necesidades.
3. *Características de los procesos de comunicación*: se enfoca en los modelos para comunicarse y la manera en que se desempeña.
4. *Características de los procesos de influencia*: Indica la vitalidad de la interacción superior / subordinada para alcanzar las metas de la organización.
5. *Características de los procesos de toma de decisiones*: se enfoca a la congruencia de la información en la que se enfocan para la toma de decisiones y la designación de funciones.
6. *Características de los procesos de planificación*: se enfoca en la forma para determinar las normas y los objetivos reglamentarios.
7. *Características de los procesos de control*: se enfoca en la delegación de control entre las áreas de la organización.
8. *Objetivos de rendimiento y mejora*: se refiere a la planificación, así como a la capacitación deseada.

B. Según Litwin y Stringer

La percepción del clima, según Litwin y Stringer(1968), se mide en función de 06 dimensiones:

1. *Estructura*: se refiere a las obligaciones y regulaciones en general de una institución.

2. *Responsabilidad individual*: Empoderamiento del individuo, facultad y responsabilidad de sentirse su propio jefe.
3. *Recompensa*: La relación de la remuneración con el trabajo realizado, percepción de equidad.
4. *Riesgos y toma de decisiones*: Apreciación del individuo con respecto al desafío y la contingencia de la misma manera que se presenta en la situación laboral.
5. *Apoyo*: se refirió a la apreciación del apoyo y la amistad que los miembros de la institución podrían experimentar.
6. *Tolerancia al conflicto*: en referencia al grado de confianza que un individuo coloca en el clima de su organización o cómo podría manejar la diversidad de opiniones sin contingencias.

C. Según Brunet

La percepción del clima, según Brunet(1992), se mide en función de 04 dimensiones:

1. *Autonomía individual*: está relacionada con la responsabilidad, independencia y firmeza de las leyes de la institución. Resaltando su importancia porque le da a la persona la oportunidad de ser su propio empleador.
2. *Grado de estructura impuesto por el puesto*: se refiere al grado en el que se aclaran los miembros y las normas de trabajo; y la forma en que estos son abordados por los jefes de la organización.

3. *Tipo de recompensa*: se relaciona con el salario y la oportunidad para escalar puestos dentro de la organización.
4. *Consideración, apoyo y agradecimiento*: se refiere al reconocimiento y ayuda que la persona recibe de su jefe.

D. Según Brown y Leigh

La percepción del clima, según Brown y Leigh (1996), se mide en función de 06 dimensiones:

1. *Contribución personal*: dadas las pautas y los alcances de la institución, siente que su esfuerzo tiene sentido y existe la probabilidad que se sienta identificado y comprometido.
2. *El trabajo como un desafío*: es una dimensión importante para el crecimiento personal en el trabajo, tratando de abordar dificultades y resolverlas a través de la habilidad y la imaginación.
3. *Claridad del papel*: la percepción que se tiene en la forma en que se logran los objetivos debe ser precisa, facilitando que los niveles de estrés disminuyan; incrementando el placer y el compromiso en la organización.
4. *Apoyo del superior inmediato*: en base a la relación establecida entre el jefe inmediato y el empleado, se establecerán dos enfoques: uno rígido que puede simbolizar la falta de confianza en el empleado para realizar su trabajo sin un seguimiento permanente; y un estilo que permite distintos procedimientos y errores de explotación.

5. *Expresión de sus propios sentimientos:* los integrantes de la organización manifiestan sus pensamientos de acuerdo al sentir que la organización demuestra. Si sienten que son tratados como personas en lugar de máquinas, es probable que expresen sus sentimientos de buena manera.
6. *Reconocimiento:* las personas que pertenecen a una organización sienten el aprecio de la organización por su propia dedicación en base a los resultados.

2.2.1.5. Teorías del Clima laboral

2.2.1.5.1. Teoría de Likert

Likert, mencionado por Brunet (1999), puntualiza que en la percepción del clima de las instituciones, las variables como la estructura de la organización y su administración, las normas y reglamentos, la toma de decisiones, etc., influyen en ella. Estas son variables causales.

Asimismo, Likert instituyó 03 tipos de variables que especifican las características de una empresa y que intervienen en el discernimiento subjetivo del clima. Encontramos:

1. **Variables causales:** definidas como variables independientes, cuyo objetivo es manifestar la dirección en que una organización progresa y logra resultados. Dentro de estas variables podemos mencionar la organización organizacional y administrativa, decisiones, competencias y actitudes.
2. **Variables intermedias:** están orientadas a regular el estado interno de la organización, reflejado en aspectos como:

motivación, desempeño, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son de gran importancia porque son las que componen los métodos de organización como tal de la empresa.

3. **Variables finales:** surgen como consecuencia de las variables causales e intermedias mencionadas anteriormente, están destinadas a determinar los resultados alcanzados por la organización, como la productividad, las pérdidas y las ganancias.



Figura 1 Modelo de la Organización de Likert
Obtenida de Brunet(1999)

Asimismo, a partir de diferentes configuraciones de variables, Likert clasifica 04 tipos de sistemas organizativos, cada uno de ellos con un clima particular:

I. Sistema autoritario. Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones se toman en la parte superior de la organización y, a partir de ahí, se difunden siguiendo un comportamiento regular altamente burocrático.

II Sistema parental En esta categoría de organización, las decisiones también se toman en los niveles más altos de la organización. También en este sistema el control está centralizado, pero en él hay una delegación mayor que en el caso del Sistema.

III. Sistema consultivo Este es un sistema organizacional en el cual existe un grado mucho mayor de centralización y delegación de decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero se toman decisiones específicas en los niveles medio e inferior.

IV. Sistema: participativo. Se caracteriza por el hecho de que el procedimiento de toma de decisiones no está centralizado, sino que se distribuye en diferentes partes de la empresa. Las comunicaciones son horizontales y verticales, generando un juego grupal.

2.2.1.5.2. Teorías de Litwin y Stringer

La teoría de Litwin y Stringer (1968), plantean la existencia de 09 dimensiones, las cuales revelarían el clima existente en una organización en específico. Cada una de estas dimensiones está relacionada con ciertas propiedades de la organización, como:

1. **Estructura:** está vinculada a las reglas, procedimientos, deberes, políticas, grados y reglamentos de la organización.
2. **Responsabilidad:** es la percepción del individuo de ser su propio regente, tener un alto compromiso con el trabajo, tomar decisiones por su cuenta y crear sus propias demandas.
3. **Recompensa:** corresponde a los estímulos recibidos por un trabajo bien hecho.

4. **Riesgo:** corresponde a la sensación que tienen los segmentos de la empresa sobre los desafíos impuestos por el trabajo.
5. **Relaciones:** es la percepción por parte de los trabajadores de la empresa de la presencia de un clima laboral agradable y buenas amistades entre colegas y entre jefes y subordinados.
6. **Apoyo:** es el sentimiento acerca de la presencia de un respiro de la asistencia de abogados y otros trabajadores del grupo.
7. **Estándares de desempeño:** es el énfasis de la organización en los estándares de desempeño.
8. **Conflicto:** es el nivel en el cual los elementos de la organización, tanto socios como superiores, aceptan diferentes opiniones y no tienen miedo de enfrentar y resolver problemas tan pronto como surjan.
9. **Identidad:** es la emoción de pertenecer a la organización, que es un factor valioso e importante dentro del equipo de trabajo.

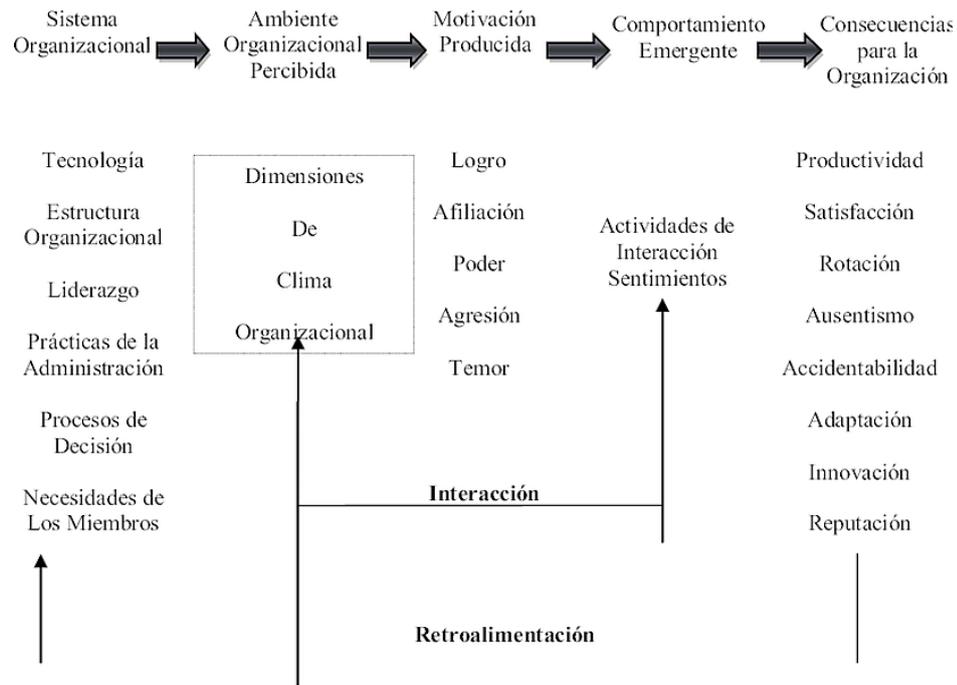


Figura 2 Esquema de Clima laboral según Litwin y Stringer

Obtenida de Litwin y Stringer (1968)

2.2.2. Compromiso Organizacional

De la misma manera que la variable anterior, se mencionarán a continuación algunas definiciones planteadas por autores especializados en lo referente al compromiso organizacional, que de por sí está vinculado al clima laboral y la respectiva cultura que manejan los trabajadores en las empresas.

Según Bravo y Cárdenas (2005), el compromiso organizacional se puede interpretar como la afiliación y participación de las personas en relación a la organización, considerando los costos producidos como resultado de dejar la organización; evidenciando sentimientos de obligación de la persona para permanecer en la institución.

Por otro lado, Chiavenato (2004), señala que el compromiso organizacional es la voluntad para realizar grandes esfuerzos que favorezcan a

la organización. Este factor se fortalecerá con prácticas que no reducen la cantidad de personal, dado que se percibe como contraria a los incentivos y las medidas de participación y participación propuestas. Este autor también lo llama "ciudadanía organizacional".

Asimismo, Spector (2002), menciona que el compromiso organizacional es adoptar una relación entre el trabajador y la empresa que se evidencia en las actividades diarias que realiza.

Katz y Kahn (1978), sustentan que el compromiso organizacional es la internalización e identificación de los trabajadores con un objetivo organizacional, cuyo producto observa una analogía entre las metas y sus objetivos que son de carácter personal.

Finalmente, los autores Insel y Moos (1974) lo consideran como la medida en que los trabajadores se interesan en su labor y se comprometen con ello.

2.2.2.1. Importancia del Compromiso Organizacional

Allen y Meyer (1991), consideraron 03 aspectos que realzan la importancia del compromiso organizacional en cualquier organización.

Podemos mencionar:

- A medida que las organizaciones cambian y los trabajos se vuelven más exigentes y, en algunos casos, son de carácter flexible, los individuos permanecen dentro de la institución, y se vuelven más importantes, puesto que los trabajos son mucho más complejos y de mayor exigencia.

- Los líderes de la administración de las instituciones que contratan a sub-empresas para ejecutar trabajos de mayor interés, Dicho compromiso diferente y aplicable a corto plazo, con un enfoque en un específico o un proyecto de la misma organización.
- El compromiso que asumen los individuos en relación a la administración de la organización, debe realizarse en un marco de interés mutuo. Estableciendo razones para creer que las personas, sean naturales o jurídicas, deben estar comprometidas con la empresa.

2.2.2.2. Niveles del Compromiso Organizacional

De acuerdo con O'Reilly y Chatman (1986), hay 03 niveles de compromiso organizacional; los cuales son:

1. **Complacencia:** un sujeto consiente la influencia de otros, básicamente para conseguir un beneficio.
2. **Identificación:** un sujeto consiente la influencia de otros, a fin de preservar una relación agradable y de autodefinición.
3. **Internalización:** un sujeto halla que los valores de la organización son esencialmente recompensantes y convenientes con sus valores particulares.

2.2.2.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Las dimensiones del compromiso organizacional, fueron identificadas por Allen y Meyer (1991), las cuales son 03:

A. **Compromiso Afectivo**

Los autores, indican que el compromiso emocional refleja la identificación, el apego emocional y la participación con la organización. Además, esto está vinculado a 03 factores:

1. Alta afiliación y convicción en los valores y objetivos de la institución.
2. Satisfacción y proactividad para realizar esfuerzos significativos en beneficio de la organización.
3. Estabilidad laboral.

El compromiso afectivo se basa en la afiliación psicológica de las personas con los principios y el aspecto filosófico de la organización. Estableciendo que en la organización se evidencian comportamientos con un fuerte grupo de pertenencia y lealtad de las personas hacia la organización, se convirtiéndolo en un "evangelizador" de la organización, por ejemplo, le emociona mucho su trabajo, para hablarlo con todo el mundo.

La identificación se evidencia en la solidaridad de la persona con las vicisitudes de la organización, sintiendo interés y preocupación cuando la organización esté atravesando malos momentos y contagia la alegría y satisfacción cuando va bien. En términos básicos, se puede inferir que los empleados que tienen un compromiso afectivo se dice "lleva puesta la camiseta".

Otra característica de esta premisa es que el personal con un alto compromiso emocional tienden a mostrar una disposición aceptable a las variantes organizacionales, se comprometen con ellos y se sienten inclinados a trabajar más de lo establecido, puestos que son altamente deseables por los jefes y gerentes. Por otro lado, varios estudios muestran que el compromiso afectivo de los empleados aumenta a medida que experimentan una mayor soberanía, compromiso y trascendencia de su trabajo.

B. Compromiso de Continuidad

Se refiere al conocimiento de los costos relacionados con dejar la empresa. El empleado se da cuenta de las inversiones y alternativas que poseen las organizaciones y esperan que le paguen, sea como planes de pensiones o compras de acciones.

Un punto vital que tiene en cuenta esta variable es la oportunidad que tiene el individuo de obtener otro trabajo que tenga condiciones similares a las de su institución actual. En la medida en que el empleado acepte que sus oportunidades en otras compañías son escasas, aumentará su apego a su trabajo actual. Es necesario tener en consideración variables como la edad y la antigüedad que tienen una fuerte influencia en el compromiso continuo, así como otras variables que podrían ser los niveles educativos y la situación del mercado laboral.

El miembro de una institución que mantiene un fuerte compromiso continuo y que en las otras dimensiones mantiene un nivel bajo o moderado es propenso a la estabilidad emocional, que puede ser temporal. Su dedicación al trabajo solo alcanza el "mínimo aceptable", lo que sería un indicador de desmotivación y desgaste rápido.

C. Compromiso Normativo

Se evidencia que la adhesión de naturaleza material que el miembro tiene con la institución. El empleado tiene la percepción que en el período en que ha trabajado en la empresa, se están realizando inversiones en la organización, destacando su expectativa de que le brinden mayor estabilidad. Esto significa que el empleado está vinculado a la organización dado que ha invertido tiempo, dinero y/o esfuerzo en ella y abandonarla representaría desperdiciar lo invertido.

Es el deber del empleado permanecer en la organización considerando haberle dado esta oportunidad o beneficio. El empleado puede poseer un alto grado de obligación para continuar en la organización, así como experimentar un sentimiento de deuda con su centro laboral por haberle facilitado una oportunidad y/o beneficio que fue apreciada por el empleado.

2.2.2.4. Factores del Compromiso Organizacional

De acuerdo a Vila, M.(2005), el compromiso organizacional está condicionado por los siguientes factores:

- A. ***Características del trabajo:*** El compromiso de los trabajadores, se incrementa cuando sienten que poseen altas posibilidades para ser promovidos y cuando la responsabilidad que asumen por su trabajo es alta y de carácter importante.
- B. ***Naturaleza de las recompensas:*** estudios previos evidenciaron que el uso de planes de beneficios compartidos permite incrementar los sentimientos de compromiso en el personal, específicamente cuando el personal observa que el plan se ejecuta de manera adecuada.
- C. ***Existencia de alternativas de empleo:*** cuando el trabajador posea más oportunidades para abandonar la empresa, tendrá un menor compromiso con su organización.
- D. ***El tratamiento de los nuevos empleados en una organización:*** si los empleados no comprenden que son tratados con respeto, la consideración que tengan de su jefe inmediato es imposible para ellos alcanzar altos niveles de compromiso y motivación por sí solos.
- E. ***Características personales:*** Mencione diferentes aspectos, tales como: los empleados que tienen más antigüedad en una institución están más involucrados que aquellos que tienen menos tiempo. En las personas mayores, el costo de abandonar

la institución aumenta. Las mujeres son las que muestran más compromiso que los hombres, en parte porque tienen más limitaciones para obtener su membresía en una organización.

- F. ***La percepción de que la organización está muy interesada en la calidad y el servicio al cliente:*** los trabajadores identifican si su organización los valora, así como a sus clientes actuales.
- G. ***El trabajo y las obligaciones claramente definidas:*** debe existir un entendimiento correcto entre el superior y el empleado, de cómo se debe ejecutar el trabajo e identificar las expectativas que los jefes tienen en relación con los trabajadores y la función que desempeñan.
- H. ***Un trabajo estimulante:*** si a los empleados se les permite funcionar libremente, mostrando sus habilidades, su comprensión y opiniones relevantes, contribuirán a su compromiso con la institución.
- I. ***La naturaleza de la información dada a los empleados sobre los planes y actividades de la empresa:*** especialmente durante las etapas de crisis por las que una organización puede atravesar; resaltando que la institución debe mantener una comunicación de manera fluida y transparente para apaciguar a sus integrantes y no se sientan nerviosos e inseguros sobre su futuro laboral. Es deber de la organización el informar sobre los futuros y planes a largo plazo.
- J. ***Percepción de los empleados de una administración efectiva:*** la manera en que los trabajadores perciben que los activos de la

institución se están gestionando afecta el compromiso de la organización.

2.2.2.5. Teorías del Compromiso Organizacional

2.2.2.5.1. Modelo de Allen y Meyer

Como se indicó en el punto anterior, respecto a las dimensiones del compromiso organizacional, Allen y Meyer (1991) clasificaron el Compromiso Organizacional en 03 categorías distintas según el antecedente que lo origina. Estas son:

1. **Compromiso afectivo:** refleja la identificación, el apego emocional y la participación en la organización. Los empleados que tienen un fuerte compromiso emocional permanecen dentro de la empresa porque lo desean.
2. **Compromiso continuo:** revela el apego material que el trabajador tiene con la empresa, reconoce los costos relacionados con dejar la misma.
3. **Compromiso regulatorio:** Consiste en la experimentación por parte del trabajador ante un fuerte sentimiento de obligación para permanecer en la organización para la que trabaja, revelando los sentimientos de obligación del trabajador.
4. Es importante considerar estos tres elementos como componentes del Compromiso Organizacional y no como tipos del mismo, porque en la relación del individuo con la organización se presentan simultáneamente en el mismo individuo, aunque en algunos casos se identifican en diferentes

proporciones con una mayor tendencia hacia uno de los elementos

2.2.2.5.2. Modelo de O'Reilly y Chatman

O también llamado “Enfoque Multidimensional”, fue desarrollado por los autores O'Reilly y Chatman (1986), quienes consideraron que el apego psicológico compone la base del compromiso organizacional, implicando 03 dimensiones:

1. Involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas.
2. Involucramiento basado en la admisión.
3. Involucramiento sustentado en analogía entre valores particulares e institucionales.

Por su parte Allen y Meyer (1991), aunque reconocieron la naturaleza multidimensional del esquema y concordaron con que el compromiso refleja el lazo psicológico que une al colaborador con la organización, enfatizaron la fragilidad de los argumentos planteados por O'Reilly y Chatman (1986) y realizaron una revisión más a fondo.

2.2.2.5.3. Modelo de Becker

Becker, H.(1960), manifestó diferentes enfoques o tipos de compromiso y el llamado compromiso. Es decir, cada tipo de compromiso es distinto y tiene su propia dinámica de influir en el desempeño y el comportamiento organizacional; todos unidos son agentes reguladores de las acciones que se realizan en el ámbito laboral y organizacional de los

empleados. Sobre esta base, Becker, H.(1960), planteó la existencia de varios tipos de compromiso, los cuales se señalan a continuación:

1. **Compromiso con la tarea** (Motivo de Logro, Motivo de Autorrealización, Dedicación a la Tarea y Contenido del Trabajo).
2. **Compromiso con el grupo de trabajo** (Afilación, Aceptación de Normas y Valores e Interés por el grupo de trabajo).
3. **Compromiso con la Autoridad Organizacional** (Aceptación de la Autoridad, Aceptación de Normas y Valores e Interés por la Supervisión).
4. **Compromiso con la Organización** (Misión, Valores, Políticas, Planes y Estrategias Organizacionales).

2.2.3. Definición de conceptos básicos

- a) **Clima laboral:** Es la calidad o propiedad del entorno organizacional que los miembros de la empresa perciben o experimentan e influyen en su comportamiento.(Chiavenato, 2007)
- b) **Compromiso organizacional:** Es la internalización e identificación de los colaboradores con los objetivos organizacionales, cuyo producto observa una analogía entre las metas y objetivos particulares. (Katz & Kahn, 1978)
- c) **Desempeño:** Concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un período determinado. (Alles, 2012).

- d) **Modelo:** Uno de los significados se refiere a lo que se toma como referencia para intentar producir algo así. (Pérez G. , 2016)
- e) **Personal:** Todas las personas que trabajan en la misma organización, empresa o entidad se conocen como personal. El personal es el número total de trabajadores que trabajan en la empresa en cuestión. (Pérez J. , 2010).
- f) **Relaciones:** Es la percepción por parte de los colaboradores de la empresa de la presencia de un clima laboral agradable y buenas amistades entre colegas y entre jefes y subordinados. (Litwin & Stringer, 1968)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre clima laboral y el compromiso organizacional en el personal de la dirección regional de salud Tacna - 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre el compromiso afectivo y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019
- Existe relación entre el compromiso normativo y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019
- Existe relación entre el compromiso de continuidad y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019.

3.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es del tipo básica o pura, ya que está orientada a brindar nuevos conocimientos en el campo de la gestión empresarial con el propósito de formular conclusiones que contribuyan al desarrollo de la inteligencia emocional en la dirección Regional de salud de Tacna en el año 2018.

3.3. Diseño de la Investigación

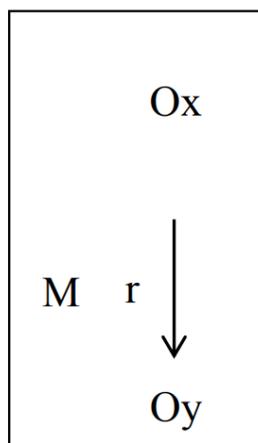
Su diseño es no experimental – transversal (Implican la recolección de dos o más conjuntos de datos de un grupo de sujetos con la intención de determinar la relación o influencia pasada entre ellos).

Dónde:

M = Muestra en quien se realiza el estudio

O_x, O_y = conjunto de datos correspondientes a cada variable

r = relación



3.4. Nivel de Investigación

Por el nivel de conocimientos alcanzados es un estudio relacional (Relaciona o asocia dos o más variables). Por la naturaleza de los datos es un estudio cuantitativo (se procesan datos numéricos)

3.5. Población y Muestra del estudio

3.5.1. Población

La población que está constituida con 276 trabajadores, como se observa en la Tabla 3; donde los puesto de trabajo varían entre contratados CAS y nombrados.

Tabla 1
Personal de la Dirección Regional de Salud – Tacna

DEPENDENCIAS	TOTAL DE TRABAJADORES	Proporcional %
Dirección Regional	7	2,54
Órgano De Control Institucional	4	1,45
Oficina De Asesoría Jurídica	5	1,81
Oficina De Informática, Telecomunicaciones Y Estadística	16	5,80
Oficina De Prev. Y Control De Emerg. Y Desastres	8	2,90
Oficina De Comunicaciones	3	1,09
Dirección Ejecutiva De Promoción De La Salud	10	3,62
Dirección Ejecutiva De Salud De Las Personas	28	10,14
Dirección Ejecutiva De Medicamentos, Insumos Y Drogas	18	6,52
Dirección Ejecutiva De Salud Ambiental	41	14,86
Dirección Ejecutiva De Administración	65	23,55
Dirección Ejecutiva De Epidemiología	8	2,90
Dirección Ejecutiva De Planeamiento Estratégico	18	6,52
Dirección Ejecutiva De Gestión Y Desarrollo De Rec. Humanos	31	11,23
Dirección De Laboratorios De Salud Publica	14	5,07
TOTAL	276	100

Nota: *Oficina de RRHH – Dirección Regional de Salud Tacna*

Tabla 2

Personal CAS y Nombrado de la DIRESA

REGIMEN LABORAL	NUMERO DE ENCUESTADOS
CAS	232
D.L.728	44
TOTAL	276

Nota: *Elaborado por el ejecutor.***3.5.2. Muestra**

Para el cálculo de la muestra finita se obtuvo aplicando la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

N= Es el tamaño de la población

n= Es el tamaño de muestra que deberá ser tomada de la población.

E= Es el límite Deseado de error

Z= Nivel de confianza

P= Es la proporción verdadera, en la población de unidades en esa clase.

Q= Es la proporción, en la población, de unidades que no pertenecen a esa clase.

Los valores que tomaran las variables es de la siguiente manera:

N= 276 (Total de trabajadores de la DIRESA).

E= 5% (0.05) Mientras menor sea el error, mayor exactitud habrá en los resultados.

Z= 95%, (de acuerdo a la campana de Gauss, la probabilidad es a: $z = 1.96$)

$P = 0.5$ Probabilidad de Éxito.

$Q = 0.5$ Probabilidad de error.

$n = ?$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 276}{0.05^2 * (276 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$n = 161$ trabajadores

3.5.3. Criterios de Selección

3.5.3.1. Criterios de Inclusión

Para una población de 276 trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Tacna, se toma una muestra de 161 trabajadores. De donde las encuestas fueron distribuidas en los diferentes estratos, de acuerdo a su proporción:

Para determinar la muestra estratificada se debe hacer lo siguiente:

$$n_{\text{direc}} = 161 * 2,54\% \rightarrow n_{\text{direc}} = 4,09 \approx 4 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{odci}} = 161 * 1,45\% \rightarrow n_{\text{odci}} = 2,33 \approx 2 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{oj}} = 161 * 1,81\% \rightarrow n_{\text{oj}} = 2,91 \approx 3 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{oite}} = 161 * 5,80\% \rightarrow n_{\text{oite}} = 9,33 \approx 9 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{opced}} = 161 * 2,90\% \rightarrow n_{\text{opced}} = 4,66 \approx 5 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{odc}} = 161 * 1,09\% \rightarrow n_{\text{odc}} = 1,75 \approx 2 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{deps}} = 161 * 3,62\% \rightarrow n_{\text{deps}} = 5,82 \approx 6 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{desp}} = 161 * 10,14\% \rightarrow n_{\text{desp}} = 16,32 \approx 16 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{demid}} = 161 * 6,52\% \rightarrow n_{\text{demid}} = 10,50 \approx 11 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{desa}} = 161 * 14,86\% \rightarrow n_{\text{desa}} = 23,92 \approx 24 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{dea}} = 161 * 23,55\% \rightarrow n_{\text{dea}} = 37,91 \approx 38 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{dee}} = 161 * 2,90\% \rightarrow n_{\text{dee}} = 4,66 \approx 5 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{depe}} = 161 * 6,52\% \rightarrow n_{\text{depe}} = 10,49 \approx 10 \text{ Trabajadores}$$

$n_{degdrh}=161*11,23\% \rightarrow n_{degdrh}= 18.08 \approx 18$ Trabajadores

$n_{dlsp}=161*5,07\% \rightarrow n_{dlsp}= 8.16 \approx 8$ Trabajadores

Tabla 3

Datos Muéstrales del Personal de la Dirección Regional de Salud – Tacna

DEPENDENCIAS	TOTAL DE TRABAJADORES	Muestra
Dirección Regional	7	4
Órgano De Control Institucional	4	2
Oficina De Asesoría Jurídica	5	3
Oficina De Informática, Telecomunicaciones Y Estadística	16	9
Oficina De Prev. Y Control De Emerg. Y Desastres	8	5
Oficina De Comunicaciones	3	2
Dirección Ejecutiva De Promoción De La Salud	10	6
Dirección Ejecutiva De Salud De Las Personas	28	16
Dirección Ejecutiva De Medicamentos, Insumos Y Drogas	18	11
Dirección Ejecutiva De Salud Ambiental	41	24
Dirección Ejecutiva De Administración	65	38
Dirección Ejecutiva De Epidemiología	8	5
Dirección Ejecutiva De Planeamiento Estratégico	18	10

Dirección Ejecutiva De Gestión Y	31	18
Desarrollo De Rec. Humanos		
Dirección De Laboratorios De Salud	14	8
Publica		
TOTAL	276	161

Nota: Datos obtenidos de la muestra estratificada

3.6. Variables e indicadores

3.6.1. Identificación de la variable

Variable X: Clima Laboral

Variable Y: Compromiso Organizacional

3.6.2. Operacionalización de la variable

Tabla 4

Operacionalización de la Variable Clima Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA
Clima Laboral	El clima laboral es la calidad o propiedad del entorno organizacional que los miembros de la empresa perciben o experimentan e influyen en su comportamiento	Apoyo del superior inmediato	Flexibilidad	P1	Ordinal
			Apoyo de ideas	P2-P4	Ordinal
			Autoridad	P3	Ordinal
		Claridad del rol	Apoyo de las decisiones	P5	Ordinal
			Claridad en el trabajo	P6	Ordinal
			Definición de responsabilidades	P7	Ordinal
			Normas de desempeño	P8	Ordinal

	Utilidad en el trabajo	P9	Ordinal
Contribución personal	Resultado laboral	P10	Ordinal
	Importancia en la organización	P11	Ordinal
	Valoración del trabajo	P12	Ordinal
Reconocimiento.	Reconocimiento del trabajo	P13	Ordinal
	Valoración de supervisores	P14	Ordinal
	Contribución a la organización	P15	Ordinal
Expresión de los propios sentimientos	Sentimientos verdaderos	P16	Ordinal
	Libertad de expresión	P17	Ordinal
	Expresión limitada	P18	Ordinal
	Problemas de libertad de expresión	P19	Ordinal
Trabajo como reto	Trabajo retante – esfuerzo	P20-P21	Ordinal

Nota: *Elaboración propia*

Tabla 5
Operacionalización de la Variable Compromiso Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA
Compromiso Organizacional	el compromiso organizacional se define como la afiliación y participación del individuo con la institución	Compromiso Afectivo	Lazos emocionales	P1-P3	Ordinal
			Percepción de satisfacción de necesidades	P4-P6	Ordinal
		Compromiso de continuidad	Orgullo de pertenencia a la entidad.	P7-P8	Ordinal
			Necesidad de trabajo en la entidad.	P9-P10	Ordinal
		Compromiso normativo	Opciones laborales.	P11-P14	Ordinal
			Evaluación de pertenecía.	P15-P16	Ordinal
			Reciprocidad con la entidad.	P17-P19	Ordinal
			Cumplimiento de obligaciones.	P20	Ordinal

Nota: *Elaboración propia*

3.7. Técnicas de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para la implementación y desarrollo de la presente tesis se utilizó la técnica de la encuesta con el objetivo de recoger información del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud Tacna para la correcta verificación de las hipótesis.

3.7.2. Instrumento:

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, que responden a una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta. A mayor puntuación mayor la percepción de ese factor. Algunos reactivos están expresados en forma inversa, por lo que fue necesario invertirlos en el momento de calificarlos.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

En la investigación, los datos obtenidos de la Dirección Regional de Salud de Tacna registrados en el programa de Excel, para posteriormente exportar y procesarlas en el Software Estadísticos IBM SPSS Statistics 20 para obtener Tablas estadísticas y representación de los datos mediante las figuras.

La escala de medición que se utilizó para las dos variables y sus dimensiones es la escala Ordinal, por lo cual se usó los siguientes métodos estadísticos: Rho de Spearman, es determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal y que esta relación no sea debida al azar, es decir, que la relación sea estadísticamente significativa.

CAPÍTULO IV

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Validación y Confiabilidad Del Instrumento

4.1.1. Validación del instrumento

Para obtener la validez de los instrumentos, se procedió a pasar por Juicio de Expertos; donde se obtuvo los siguientes puntajes:

Tabla 6
Validez del Instrumento por Expertos

Expertos	Nota	Porcentaje
Experto 1	24	80%
Experto 2	24	80%
Experto 3	28	93%
Media Calificación de Expertos		84%

Nota: *Elaboración propia*

4.1.2. Confiabilidad del Instrumento

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se empleó el análisis estadístico del Alfa Cronbach mediante el programa IBM SPSS Statistics 20 para ambos instrumentos. Para lo cual se utilizó la siguiente Escala de valoración según Alfa de Cronbach.

Tabla 7
Escala de Alfa de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 – 0.49	Baja confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta confiabilidad

Nota: *Alfa de Cronbach*

El dato obtenido por del Alfa de Crombach es igual al 0,874; la cual se concluye que el instrumento de la variable del Clima laboral tiene una fuerte confiabilidad, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 8
Fiabilidad de Clima Laboral

Estadísticos de Fiabilidad de Clima laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	21

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

Respecto al Cuestionario de Compromiso Organizacional se obtuvo un alfa de crombach del 0.842; se concluye que el instrumento tiene una fiabilidad fuerte

Tabla 9
Fiabilidad del compromiso organizacional

Estadísticos de Fiabilidad de Compromiso Organizacional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	21

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

4.1.3. Relación variable, indicadores e ítems

A. Variable X: Clima Laboral

Tabla 10
Relación, variable, indicadores e ítems de la variable Clima Laboral

	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Clima Laboral	Apoyo del superior inmediato	Flexibilidad	P1= Mi jefe es flexible en la relación al cumplimiento de mis objetivos.

	Apoyo de ideas	P2= Muestra preocupación por el cliente.
		P4= Soy cuidadoso en la aceptación de responsabilidades porque mi jefe frecuentemente es crítico de las nuevas ideas.
	Autoridad	P3= Mi jefe me da la autoridad de hacer las cosas como creo.
	Apoyo de las decisiones	P5= Puedo confiar en que mi jefe apoye mis decisiones en el trabajo.
Claridad del rol	Claridad en el trabajo	P6= Tengo perfectamente claro cómo debo hacer mi trabajo.
	Definición de responsabilidades	P7= ¿La cantidad de responsabilidad y esfuerzo que se espera de mi trabajo está claramente definida?
	Normas de desempeño	P8= Las normas de desempeño en mi área de trabajo (comportamientos, obligaciones, responsabilidades, funciones, metas) son bien entendidas y comunicadas.
	Utilidad en el trabajo	P9= Me siento útil en mi trabajo.
Contribución personal	Resultado laboral	P10= Mi trabajo bien hecho hace la diferencia.
	Importancia en la organización	P11= Me siento pieza clave en la organización.
	Valoración del trabajo	P12= El trabajo que hago es muy valioso para esta organización.
Reconocimiento.	Reconocimiento del trabajo	P13= Casi nunca siento que mi trabajo no es reconocido.
	Valoración de supervisores	P14= Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo.

	Contribución a la organización	P15= La organización reconoce el significado de la contribución que hago.
Expresión de los propios sentimientos	Sentimientos verdaderos	P16= Los sentimientos que expreso en mi trabajo son los verdaderos.
	Libertad de expresión	P17= Me siento libre para ser yo mismo en esta organización.
	Expresión limitada	P18= Hay partes de mí que no puedo expresarlas.
	Problemas de libertad de expresión	P19= No hay problema si expreso mis sentimientos en este trabajo.
Trabajo como reto	Trabajo retante – esfuerzo	P20= Mi trabajo es retante. P21= Para lograr mis objetivos de trabajo, requiero de mi máximo esfuerzo.

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor.

B. Variable Y: Compromiso Organizacional

Tabla 11

Relación, variable, indicadores e ítems de la variable Compromiso Organizacional

	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Lazos emocionales	P1= ¿Tiene confianza en los valores de la entidad? P2= ¿Tiene voluntad para dar el mayor esfuerzo del normal para la entidad?
			P3= ¿Se siente integrado plenamente en la entidad?
		Percepción de satisfacción de necesidades	P4= ¿Está convencido de que la entidad satisface sus necesidades?
			P5= ¿Manifiesta orgullo de pertenecer a esta entidad?

		P6= ¿Considera Ud. que la entidad es importante para su desarrollo personal y profesional?
Compromiso de continuidad	Orgullo de pertenencia a la entidad.	P7= ¿Siente apego emocional a esta entidad?
		P8= ¿Cuenta con diversas opciones de trabajo?
	Necesidad de trabajo en la entidad.	P9= ¿Aceptaría Ud. cualquier tipo de labores para seguir trabajando en esta entidad?
		P10= ¿Podría considerar otra opción de trabajo si no tiene apoyo de esta entidad?
Compromiso normativo	Opciones laborales.	P11= ¿Otras personas dependen de sus ingresos de esta entidad?
		P12= ¿Dejaría la entidad a pesar que será duro encontrar otro puesto de igual nivel?
		P13= ¿Considera que permanecer en esta entidad es cuestión de necesidad?
		P14= ¿Ha analizado las ventajas y desventajas de permanecer o no en esta entidad?
	Evaluación de pertenecía.	P15= ¿Considera que tiene capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo?
		P16= ¿Considera que existen circunstancias que estrechan fuertemente su relación laboral con esta entidad?
	Reciprocidad con la entidad.	P17= ¿Ha recibido algún tipo de apoyo especial de parte de esta entidad?

	P18= ¿Tendría sentimiento de culpa si dejaría la entidad en estos momentos?
	P19= ¿Tiene una sensación de deuda con esta entidad?
Cumplimiento de obligaciones.	P20= ¿Considera que es leal a esta entidad?
	P21= ¿Tiene obligación de permanecer en esta entidad?

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor.

4.1.4. Escala de valoración de las variables

4.1.4.1. Escala de Valoración de la Variable Clima Laboral

Baremización de acuerdo al número de Ítems del Instrumento de la Variable Clima Laboral.

Tabla 12

Baremización de acuerdo al número de Ítems del instrumento de la variable Clima Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEM
CLIMA LABORAL	Apoyo del superior inmediato	Alto: 19 -25
		Regular: 12 -18
		Bajo: 2 – 11
	Claridad del rol.	Alto: 13 - 17
		Regular: 8 -12
		Bajo: 3 – 7
Alto: 79 - 107	Contribución personal.	Alto: 16 -21
		Regular: 10 - 15
		Bajo: 4 – 9
Mediano: 50 - 78	Reconocimiento.	Alto: 13 - 17
		Regular: 8 - 12
Bajo: 21 - 49		

	Bajo: 3-7
Expresión de los propios sentimientos	Alto: 16-21 Regular: 10-15 Bajo: 4-9
Trabajo como reto	Alto: 8-10 Regular: 5-7 Bajo: 2-4

Nota: *Elaborado por el ejecutor.*

4.1.4.2. Escala de Valoración de la Variable Compromiso organizacional

Baremización de acuerdo al número de Ítems del Instrumento de la Variable Compromiso Organizacional.

Tabla 13

Baremización de acuerdo al número de Ítems del instrumento de la variable Compromiso Organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEM
COMPROMISO ORGANIZACIONAL Alto: 79 - 107 Mediano: 50 - 78 Bajo: 21 - 49	Compromiso Afectivo	Alto: 24 - 32
		Regular: 15 - 23
		Bajo: 6 - 14
	Compromiso de continuidad	Alto: 16 - 21
		Regular: 10-15
		Bajo: 4 - 9
Compromiso normativo	Alto: 41 - 55	
	Regular: 26 - 40	
	Bajo: 11 - 25	

Nota: *Elaborado por el ejecutor.*

4.2. Tratamiento Estadístico

4.2.1. Prueba de normalidad

4.2.1.1. Prueba de Normalidad de la Variable Clima Laboral

Al realizar la prueba de normalidad tenemos la Regla:

- Si p-valor > 0.05 ; los datos se comportan con normalidad. Se debe usar pruebas estadísticas Paramétricas.
- Si p-valor < 0.05 ; el comportamiento de los datos en no normal; para tal caso, se debe usar pruebas estadísticas No Paramétricas.

Se toma en cuenta la Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por la cantidad de datos procesados. Por lo tanto p-valor es ,000 lo cual podemos interpretar que el comportamiento de los datos, no tiene normalidad; debiendo usar la correlación de Spearman, para la comprobación de las hipótesis.

Tabla 14

Prueba de Normalidad de Clima Laboral

Pruebas de normalidad del clima laboral						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA LABORAL	0,124	161	,000	0,938	161	,000

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

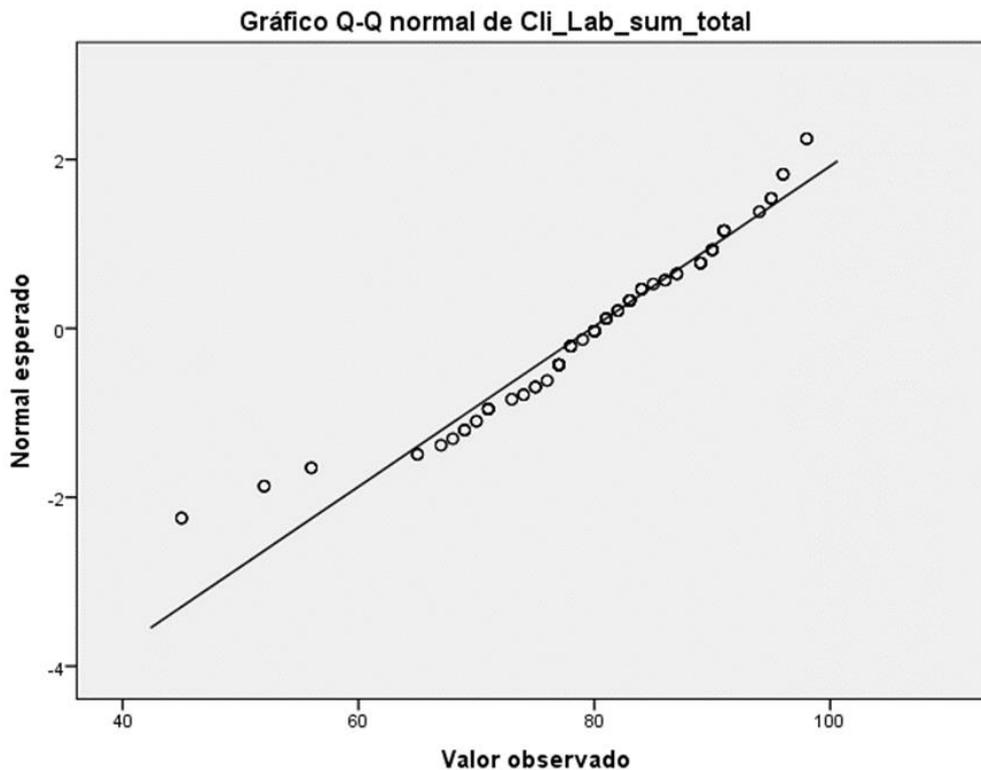


Figura 3 Distribución normal con prueba de Kolmogorov de x_1

4.2.1.2. Prueba de Normalidad de la Variable Compromiso Organizacional

Al realizar la prueba de normalidad tenemos la Regla:

- Si $p\text{-valor} > 0.05$; los datos se comportan con normalidad. Se debe usar pruebas estadísticas Paramétricas.
- Si $p\text{-valor} < 0.05$; el comportamiento de los datos en no normal; para tal caso, se debe usar pruebas estadísticas No Paramétricas.

De igual manera se toma en cuenta la Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por la cantidad de datos procesados. Por lo tanto $p\text{-valor}$ es ,010 lo cual podemos interpretar que el comportamiento de los datos, no tiene normalidad; debiendo usar la correlación de Spearman, para la comprobación de las hipótesis.

Tabla 15
Prueba de Normalidad de Compromiso Organizacional

Pruebas de normalidad de Compromiso Organizacional						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Organizacional	0,082	161	0,010	0,941	161	0,000

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

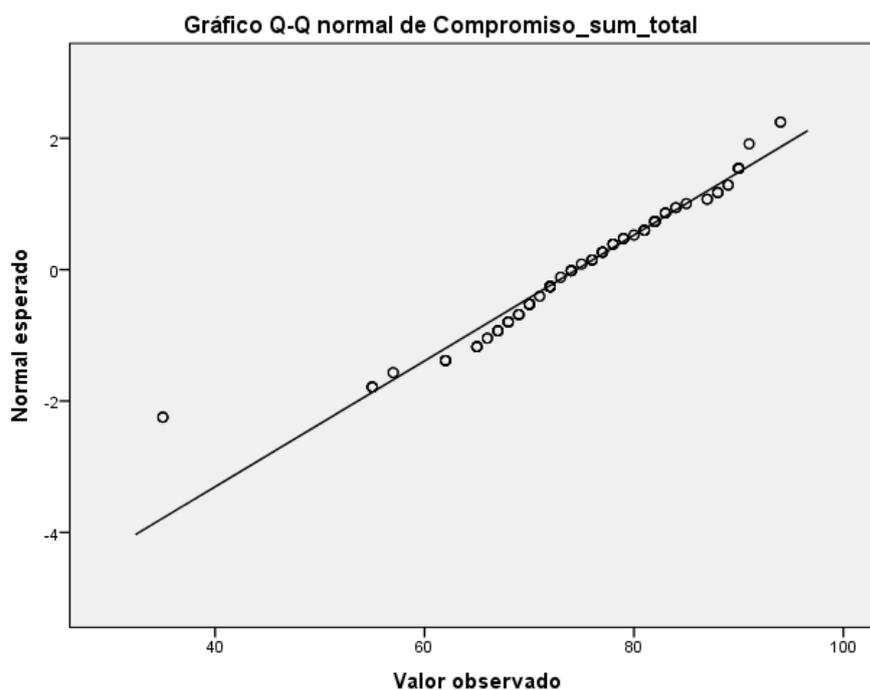


Figura 4 Distribución normal con prueba de Kolmogorov de Y

4.2.2. Resultados de la Variable Clima Laboral

La variable del Clima Laboral está compuesta por 6 dimensiones las cuales son apoyo del superior inmediato, claridad de rol, contribución personal, reconocimiento, expresión de los propios sentimientos y trabajo como reto.

Tabla 16
Niveles del Clima Laboral (%)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	3	1,86
	Mediano	68	42,24
	Alto	90	55,90
	Total	161	100,00

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

En la tabla N° 16 nos muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la variable independiente Clima Laboral donde nos dice que:

- El 55,90% de los colaboradores indican que el Clima Laboral que se percibe en la Dirección Regional de Salud Tacna es alto.
- Por su parte el 42,24% de los colaboradores indican que el Clima Laboral que se percibe en la Dirección Regional de Salud Tacna es mediano.
- Y el 1,86% de los colaboradores indican que el Clima Laboral que se percibe en la Dirección Regional de Salud Tacna es bajo.

Entonces, los datos muestran que la Dirección Regional de Salud de Tacna cuenta con un alto Clima Laboral para los colaboradores, pero no al 100% por lo cual se determinó que no todo el personal se encuentra bien en cuanto al entorno que vive día a día en el trabajo,

4.2.3. Análisis por dimensión

4.2.3.1. Apoyo del superior inmediato

Tabla 17

Dimensión 1: Apoyo del superior inmediato

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	15	9,32
	Mediano	56	34,78
	Alto	90	55,90
	Total	161	100,00

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

La tabla N° 17 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Apoyo del superior inmediato, donde:

- El 55,90% indican tener un alto apoyo del superior inmediato, en cuanto al clima laboral de la Dirección Regional de Salud Tacna.
- Además el 34,78% de los colaboradores indican tener un mediano apoyo del superior inmediato en la institución.
- Y el 9,32% de los trabajadores indican tener un bajo apoyo del superior inmediato en dicha institución.

Entonces, se puede apreciar que más de la mitad de los colaboradores cuentan con un alto apoyo del superior inmediato correspondiente al Clima Laboral que se vive en la Dirección Regional de Salud Tacna.

4.2.3.2. Claridad de rol

Tabla 18

Dimensión 2: Claridad de rol

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Bajo	3	1,86
Mediano	82	50,93
Alto	76	47,20
Total	161	100,00

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

La tabla N° 18 nos muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Claridad de rol, donde:

- El 47,20% indica tener una alta claridad de rol respectivamente en cuanto al Clima Laboral de la organización.
- Además, el 50,93% indica tener una mediana claridad de rol en la Dirección Regional de Salud Tacna.
- Y el 1,86% indican tener una claridad de rol baja respectivamente

Entonces, se puede apreciar que poco más de la mitad de los colaboradores, indican tener una mediana claridad de rol correspondiente a la medición del Clima Laboral en la Dirección Regional de Salud de Tacna.

4.2.3.3. Contribución personal

Tabla 19

Dimensión 3: Contribución personal

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Bajo	3	1,86
Mediano	39	24,22
Alto	119	73,91
Total	161	100,00

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

La tabla N° 19 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Contribución personal donde se aprecia lo siguiente:

- El 73,91% indican que la contribución personal que existe en la Dirección Regional Salud Tacna es alta.
- Además, el 24,22% indican que la contribución personal que existe en la Dirección Regional Salud Tacna es alta.
- Y el 1,86% indican que la contribución personal es baja respectivamente,

Entonces, se puede apreciar que más de la mitad de los trabajadores indican que la contribución personal que existe en la Dirección Regional Salud Tacna es considerada alta.

4.2.3.4. Reconocimiento

Tabla 20
Dimensión 4: *Evaluación de Reconocimiento*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bajo	20	12,42
	Mediano	122	75,78
	Alto	19	11,80
	Total	161	100,00

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

La tabla N° 20 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Evaluación de reconocimiento donde se aprecia que:

- El 11,80% indican que la evaluación de reconocimiento que brinda la entidad es alta respectivamente
- Además, el 75,78% indican que la evaluación de reconocimiento que brinda la entidad es mediana.

- Y el 12,42% indican que la evaluación de reconocimiento que brinda la entidad es baja.

Entonces, se puede apreciar que más de la mitad de los colaboradores indican que la evaluación de reconocimiento que brinda la Dirección Regional de Salud Tacna es respectivamente mediana.

4.2.3.5. Expresión de los propios sentimientos

Tabla 21

Dimensión 5: Expresión de los propios sentimientos

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Bajo	3	1,86
Mediano	91	56,52
Alto	67	41,61
Total	161	100,00

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

En la tabla N° 21 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: expresión de los propios sentimientos, donde se puede apreciar lo siguiente:

- El 41,61% indican tener una alta expresión de los propios sentimientos en la Dirección Regional Salud de Tacna.
- Además, el 56,52% indican tener una mediana expresión de los propios sentimientos en la entidad en la Dirección Regional Salud de Tacna.
- Y el 1,86% indican tener una baja expresión de los propios sentimientos con la entidad respectivamente.

Entonces, se puede apreciar que un poco más de la mitad de los colaboradores, indican tener una mediana expresión de los propios sentimientos con la entidad correspondiente al Clima Laboral que se vive en la Dirección Regional Salud Tacna.

4.2.3.6. Trabajo como reto

Tabla 22

Dimensión 6: Trabajo como reto

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Bajo	5	3,11
Mediano	51	31,68
Alto	105	65,22
Total	161	100,00

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

En la tabla N° 22 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: trabajo como reto, donde se puede apreciar lo siguiente:

- El 65,22% indica tener un alto grado de trabajo como reto en cuanto al Clima Laboral de la Dirección Regional de Salud Tacna.
- Además el 31,68% indica tener un mediano grado de trabajo como reto de obligaciones en cuanto al Clima Laboral de la Dirección Regional de Salud Tacna.
- Y el 3.1% indican tener un bajo grado de trabajo como reto de obligaciones en cuanto al Clima Laboral de la Dirección Regional de Salud Tacna.

Entonces, se puede apreciar que más de la mitad de los colaboradores indican tener un alto grado de trabajo como reto de obligaciones correspondiente al Clima Laboral en la Dirección Regional de Salud de Tacna en el periodo 2019.

4.3. Resultados de la variable Compromiso organizacional

La variable del Compromiso Organizacional está compuesta por 3 dimensiones las cuales son compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo

Tabla 23
Niveles del Compromiso Organizacional (%)

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
	Bajo	3
	Mediano	105
	Alto	53
	Total	161
		1,86
		65,22
		32,92
		100,00

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

La tabla N° 23 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la variable dependiente Compromiso organizacional donde nos dice que:

- El 32,92% de los colaboradores indican que tener un Compromiso Organizacional regular para con la Dirección Regional de Salud de Tacna.
- Por su parte el 65,22% indican tener un mediano Compromiso Organizacional para con la Dirección Regional de Salud de Tacna.
- Y el 1,86% de los colaboradores indican tener un Comportamiento Organizacional bajo para con la Dirección Regional de salud Tacna.

Entonces, se puede apreciar que un poco más de la mitad de los trabajadores indican tener un mediano Compromiso Organizacional para con la Dirección Regional de salud de Tacna en el periodo 2019.

4.3.1.1. Análisis por dimensión

4.3.1.2. Compromiso afectivo

Tabla 24
Dimensión 1: Compromiso Afectivo

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Bajo	9	5,59
Mediano	78	48,45
Alto	74	45,96
Total	161	100,00

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

La tabla N° 24 podemos obtener los resultados sobre la evaluación de la dimensión: Compromiso afectivo, según el siguiente detalle:

- El 45,96% del personal de la Dirección Regional Salud Tacna indica tener alto compromiso afectivo con su institución.
- Además, el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna en un 48,45% representa un mediano compromiso afectivo hacia su organización.
- Y por último, el personal encuestado determino que solo tiene un compromiso afectivo con su institución en un 5,59%.

Como podemos observar, la mayoría del personal encuestado señala tener un compromiso afectivo mediano alto hacia su institución. Lo cual implica que no es solo su lugar de desempeño laboral, sino también un lugar al cual desarrollan apego emocional.

4.3.1.3. Compromiso de continuidad

Tabla 25

Dimensión 2: Compromiso de continuidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	8	4,97
	Mediano	92	57,14
	Alto	61	37,89
	Total	161	100,00

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

En la tabla N° 25 podemos apreciar los datos obtenidos en la encuesta sobre la dimensión del compromiso de continuidad, de la siguiente manera:

- El 37,89 del personal de la entidad encuestada señaló que tiene un alto compromiso de continuidad con su organización.
- La mayoría de los encuestados que representa el 57,14% afirma un mediano compromiso de continuidad con la Dirección Regional de Salud Tacna
- En cambio el 4,97% de los trabajadores indican un bajo compromiso de continuidad con su entidad de trabajo.

Conforme podemos deducir de la tabla descrita líneas arriba, es que la mayoría del personal le gustaría seguir laborando en esta institución de Estado, es así, que solo a 8 personas de los encuestados no ven una línea de carrera en la Dirección Regional de Salud de Tacna.

4.3.1.4. Compromiso normativo

Tabla 26
dimensión 3: Compromiso normativo

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Bajo	3	1,9
Mediano	116	72,0
Alto	42	26,1
Total	161	100,0

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

En la presente tabla N° 26, podremos encontrar la opinión que emitieron los encuestados sobre la dimensión del compromiso normativo, de la siguiente manera:

- En un 26.1%, podemos apreciar que los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Tacna muestran un alto compromiso normativo hacia su institución.
- Sin embargo, el más alto porcentaje es el que representa un 72% el cual indica que solo tiene un mediano compromiso hacia su centro de labores.
- Y tan solo el 1.9% de los encuestados señalo que tiene un bajo compromiso normativo hacia la organización en la cual trabaja.

Mediante esta tabla podemos concluir que existe un mayor compromiso para cumplir con las normas dentro de su centro laboral, cumplir con las normativas y regirse por las directivas ahí establecidas; tanto así, que solo un pequeño porcentaje no siente la necesidad de cumplir con las normas establecidas.

4.4. Verificación de Hipótesis

4.4.1. Verificación de hipótesis específicas

4.4.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica

Se aplicara la correlación de Spearman para una muestra de 161 trabajadores que contrasta las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: No Existe relación entre el compromiso afectivo y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019.

H1: Existe relación entre el compromiso afectivo y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019.

Tabla 27

Correlación del compromiso afectivo y el compromiso organizacional

CORRELACIONES				
VARIABLE	COEFICIENTE	CO	CA	
Compromiso organizacional (CO)	Coefficiente de correlación	1,000	0,714	
	Sig. (bilateral)	.	0,000	
Rho de Spearman	N	161	161	
	Coefficiente de correlación	0,714	1,000	
Compromiso Afectivo (CA)	Sig. (bilateral)	0,000	.	
	N	161	161	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

Regla de decisión de primera hipótesis

Sí P-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Obtenido P- valor =0.000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde:

Existe relación entre el compromiso afectivo y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019. Explicado por un Rho de Spearman de 71,4%, que evidencia una relación fuerte y positiva entre la variable y la dimensión.

4.4.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica

Se aplica la correlación de Spearman para una muestra de 161 trabajadores que contrasta las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: No Existe relación entre el compromiso normativo y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019.

H1: Existe relación entre el compromiso normativo y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019.

Tabla 28*Correlación del compromiso normativo y el compromiso organizacional*

CORRELACIONES				
VARIABLE	COEFICIENTE	CO	CC	
Compromiso organizacional (CO)	Coefficiente de correlación	1,000	,851	
	Sig. (bilateral)	.	,000	
Rho de Spearman	N	161	161	
	Coefficiente de correlación	,851	1,000	
Compromiso de Continuidad (CC)	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	161	161	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

Sí P-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Obtenido P- valor =0.000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde:

Existe relación entre el compromiso normativo y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019. Explicado por un Rho de Spearman de 85,1%, que evidencia una relación muy fuerte y positiva entre la variable y la dimensión.

4.4.1.3. Verificación de la tercera hipótesis específica

Se aplica la correlación de Spearman para una muestra de 161 trabajadores que contrasta las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: No Existe relación entre el compromiso de continuidad y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019.

H1: Existe relación entre el compromiso de continuidad y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019.

Tabla 29

Correlación del compromiso de continuidad y el compromiso organizacional

CORRELACIONES			
VARIABLE	COEFICIENTE	CO	CN
Compromiso Organizacional (CO)	Coeficiente de correlación	1,000	,837
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	161	161
	Coeficiente de correlación	,837	1,000
Compromiso Normativo (CN)	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	161	161

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

Sí P-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Obtenido P-valor =0.000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde:

Existe relación entre el compromiso de continuidad y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019. Explicado por un Rho de Spearman de 83,7%, que evidencia una relación fuerte y positiva entre la variable y la dimensión.

4.4.2. Verificación de la hipótesis general

De acuerdo al análisis realizado, se obtiene:

H0: No Existe relación directa entre clima laboral y el compromiso organizacional en el personal de la dirección regional de salud Tacna - 2019.

H1: Existe relación directa entre clima laboral y el compromiso organizacional en el personal de la dirección regional de salud Tacna - 2019.

Tabla 30

Correlación del Clima laboral y el Compromiso Organizacional

		Correlaciones		
		CL	CO	
Rho de Spearman	Clima Laboral (CL)	Coeficiente de correlación	1,000	0,601
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	161	161
Compromiso Organizacional (CO)	Compromiso Organizacional (CO)	Coeficiente de correlación	0,601	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	161	161

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

Nota: Encuesta realizada. Elaborado por el ejecutor

Sí P-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Obtenido P-valor =0.000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde:

Existe relación directa entre Clima Laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tacna, periodo 2019. Explicado por un Rho de Spearman de 60,1%, que evidencia una relación buena y positiva entre ambas variables.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la hipótesis general, se demostró a través del coeficiente de Rho Spearman un valor de 0.601, lo que es equivalente a un 60.1% de relación entre ambas variables; determinado por un nivel de significancia de 0,000, menor al margen de error de 5%. Lo que resulta una relación positiva y moderada entre clima laboral y compromiso organizacional, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa por la presente investigación H_1 .
2. De acuerdo a la hipótesis específica 1, se demostró a través del coeficiente de Rho Spearman un valor de 0.714, lo que es equivalente a un 71.4% de relación entre la variables y la dimensión; determinado por un nivel de significancia de 0,000, menor al margen de error de 5%. Lo que resulta una relación positiva y moderada entre la dimensión compromiso afectivo y la variable compromiso organizacional, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa por la presente investigación H_1 .
3. De acuerdo a la hipótesis específica 2, se demostró a través del coeficiente de Rho Spearman un valor de 0.851, lo que es equivalente a un 85.1% de relación entre la variable y la dimensión; determinado por un nivel de significancia de 0,000, menor al margen de error de 5%. Lo que resulta una relación positiva y moderada entre la dimensión compromiso de continuidad y la variable compromiso organizacional, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa por la presente investigación H_1 .
4. De acuerdo a la hipótesis específica 3, se demostró a través del coeficiente de Rho Spearman un valor de 0.837, lo que es equivalente a un 83.7% de relación entre la variable y la dimensión; determinado por un nivel de significancia de 0,000,

menor al margen de error de 5%. Lo que resulta una relación positiva y moderada entre la dimensión compromiso normativo y la variable compromiso organizacional, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa por la presente investigación H1.

RECOMENDACIONES

1. Una vez obtenido los resultados donde existe relación, la Dirección Regional de Salud de Tacna obtendrá mejores resultados para su capital humano, si considera incrementar el valor percibido que tienen los colaboradores para con la institución, ya que es un factor clave para el desarrollo de un buen clima laboral, el cual mejoraría el compromiso de ellos con la institución.
2. La Dirección Regional de Salud de Tacna obtendría mejor resultado al realizar una retroalimentación del clima laboral que ofrece a sus colaboradores, considerando los factores desarrollados en la presente investigación, identificando al personal clave que cuente con un compromiso afectivo, para retenerlos e invertir de una manera más adecuada en su desarrollo, debido a que los colaboradores que tienen un compromiso afectivo; son los que mayor contribución dan a una organización.
3. Mantener de forma óptima los canales de comunicación, a fin de que el empleado se sienta identificado con la Dirección Regional de Salud de Tacna (DIRESA) y esté enterado de las actividades que la DIRESA está realizando. Al mantener informado a los empleados administrativos y jurisdiccionales de los cambios, mejoras y proyectos con el fin de poder fomentar su participación y evitar que se forme una resistencia ante los cambios que se suscitan inevitablemente en dicha institución.

4. El director de la Dirección Regional de Salud de Tacna (DIRESA) debería reforzar la identificación del trabajador administrativo y jurisdiccional a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que apoya las iniciativas del personal de trabajo y su productividad a corto plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, N., & Meyer, J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. EEUU: Human Resources Management Review.
- Alles, M. (2012). *Diccionario de Términos: Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Becker, H. (1960). *Notes on the concept of commitment*. EEUU: American Journal of Sociology, N°66.
- Bravo, G., & Cárdenas, S. (2005). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de asesoría*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Brown, S., & Leigh, T. (1996). *A New Look at Psychological Climate and Its Relationship to Job Involvement*. EEUU: Journal of Applied Psychology.
- Brunet. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones (8a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Flores, M. (2016). *“Relación Entre Clima Laboral y Compromiso Organizacional en el Personal del Ministerio Público de Tacna - 2014*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Gan & Belbel. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.

- Herrán, J., & Pérez, F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Insel, R., & Moos, R. (1974). *Work Environment Scale*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. .
- Katz, D., & Kahn, R. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. 2nd Edición. EEUU: Wiley.
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. EEUU: McGraw-Hill Edition.
- Litwin & Stringer. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Division of Research graduate school of Business administration Harvard University .
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, EEUU: Harvard Business School Press.
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional. Primer Seminario*. Viña del Mar, Chile: Editorial Patagonia Impresores Ltda.
- Misari, M. (2017). *Clima organizacional y compromiso organizacional de los estudiantes del instituto de educación superior tecnológico público de diseño y comunicación: 2016* . Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). *Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior*. EEUU: Universidad de California.
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. México: Revista Internacional Administración y Finanzas.
- Pérez, G. (2016). *Diseño de Proyectos Sociales*. Madrid: Narcea.
- Pérez, J. (2010). *Definición de Personal*. Argentina.

- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hill.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico del clima organizacional: Diagnóstico organizacional*. México: Alfaomega. .
- Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional, Hitos de ciencias económicas administrativas*. México.
- Seminario, S. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. México: Editorial El manual moderno.
- Tejada, C. (2016). *Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública*. Nuevo Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Toro, F. (2005). *Clima organizacional: Perfil de empresas colombianas*. Colombia: Cincel.
- Vega, D., A´revalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., & Giraldo, J. (2006). *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia*. Bogotá, Colombia: Diversitas: Perspectivas en Psicología., 2(2), 329-349 (ISSN 1794-9998). .
- Vila, M. (2005). *Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa del sector financiero*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Vilca, P. (2013). *La cultura organizacional v el compromiso laboral del personal de la institución educativa Gregorio Albarracín de Tacna, en el 2010*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Matagalpa, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

APENDICES

Apéndice A

Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Clima Laboral Dimensiones:	Tipo de investigación: Investigación Básica o Pura. Nivel de la investigación: Estudio Relacional. Diseño de investigación: No experimental – transversal.
– ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019?	– Determinar si existe relación entre clima laboral y el compromiso organizacional en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019.	– Existe relación directa entre clima laboral y el compromiso organizacional en el personal de la dirección regional de salud Tacna - 2019.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo del Superior Inmediato • Claridad de Rol • Contribución Personal • Reconocimiento • Expresión de los Propios Sentimientos • Trabajo como reto 	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Variable 2: Compromiso Organizacional Dimensiones:	
<ul style="list-style-type: none"> – ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el compromiso afectivo en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019? – ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el compromiso normativo en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019? – ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el compromiso de continuidad en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> – Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y el compromiso afectivo en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019. – Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y el compromiso normativo en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019. – Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y el compromiso de continuidad en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> – Existe relación entre el compromiso organizacional y el compromiso afectivo en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019. – Existe relación entre el compromiso organizacional y el compromiso normativo en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019. – Existe relación entre el compromiso organizacional y el compromiso de continuidad en el personal de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso Afectivo • Compromiso Normativo • Compromiso de Continuidad 	

Apéndice B

Cuestionario: Variable independiente



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL

Instrucciones: con el fin de conocer la forma como usted percibe su experiencia laboral en esta institución le rogamos contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor describe su experiencia personal.

No deje ninguna opción sin contestar.

Género:

Edad:

Antigüedad:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

Escala de valoración:

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

Es fundamental que todas las preguntas tengan una sola respuesta. Esta encuesta posee carácter anónimo, la sinceridad de sus respuestas será factor determinante para la factibilidad del estudio.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Mi jefe es flexible en la relación al cumplimiento de mis objetivos.					
2	Mi jefe apoya mis ideas y la forma en que hago las cosas.					
3	Mi jefe me da la autoridad de hacer las cosas como creo.					
4	Soy cuidadoso en la aceptación de responsabilidades porque mi jefe frecuentemente es crítico de las nuevas ideas.					
5	Puedo confiar en que mi jefe apoye mis decisiones en el trabajo.					
6	Tengo perfectamente claro cómo debo hacer mi trabajo.					

7	¿La cantidad de responsabilidad y esfuerzo que se espera de mi trabajo está claramente definida?					
8	Las normas de desempeño en mi área de trabajo (comportamientos, obligaciones, responsabilidades, funciones, metas) son bien entendidas y comunicadas.					
9	Me siento útil en mi trabajo.					
10	Mi trabajo bien hecho hace la diferencia.					
11	Me siento pieza clave en la organización.					
12	El trabajo que hago es muy valioso para esta organización.					
13	Casi nunca siento que mi trabajo no es reconocido.					
14	Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo.					
15	La organización reconoce el significado de la contribución que hago.					
16	Los sentimientos que expreso en mi trabajo son los verdaderos.					
17	Me siento libre para ser yo mismo en esta organización.					
18	Hay partes de mí que no puedo expresarlas.					
19	No hay problema si expreso mis sentimientos en este trabajo.					
20	Mi trabajo es retante.					
21	Para lograr mis objetivos de trabajo, requiero de mi máximo esfuerzo.					

Apéndice C

Cuestionario: Variable dependiente



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



ENCUESTA SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones: con el fin de conocer la forma como usted percibe su experiencia laboral en esta institución le rogamos contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor describe su experiencia personal.

No deje ninguna opción sin contestar.

Género:

Edad:

Antigüedad:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

Escala de valoración:

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

Es fundamental que todas las preguntas tengan una sola respuesta. Esta encuesta posee carácter anónimo, la sinceridad de sus respuestas será factor determinante para la factibilidad del estudio.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Tiene confianza en los valores de la entidad?					
2	¿Tiene voluntad para dar el mayor esfuerzo del normal para la entidad?					
3	¿Se siente integrado plenamente en la entidad?					
4	¿Está convencido de que la entidad satisface sus necesidades?					
5	¿Manifiesta orgullo de pertenecer a esta entidad?					
6	¿Considera Ud. que la entidad es importante para su desarrollo personal y profesional?					
7	¿Siente apego emocional a esta entidad?					

8	¿Cuenta con diversas opciones de trabajo?					
9	¿Aceptaría Ud. ¿Cualquier tipo de labores para seguir trabajando en esta entidad?					
10	¿Podría considerar otra opción de trabajo si no tiene apoyo de esta entidad?					
11	¿Otras personas dependen de sus ingresos de esta entidad?					
12	¿Dejaría la entidad a pesar que será duro encontrar otro puesto de igual nivel?					
13	¿Considera que permanecer en esta entidad es cuestión de necesidad?					
14	¿Ha analizado las ventajas y desventajas de permanecer o no en esta entidad?					
15	¿Considera que tiene capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo?					
16	¿Considera que existen circunstancias que estrechan fuertemente su relación laboral con esta entidad?					
17	¿Ha recibido algún tipo de apoyo especial de parte de esta entidad?					
18	¿Tendría sentimiento de culpa si dejaría la entidad en estos momentos?					
19	¿Tiene una sensación de deuda con esta entidad?					
20	¿Considera que es leal a esta entidad?					
21	¿Tiene obligación de permanecer en esta entidad?					

Apéndice D

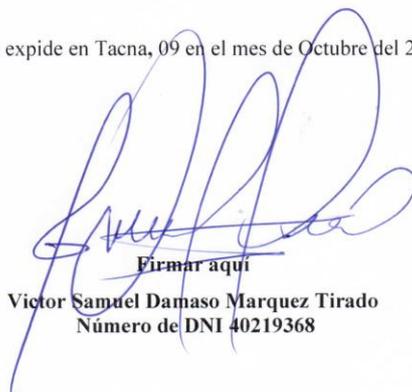
Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Victor Samuel Damaso Marquez Tirado, de profesión PSICÓLOGO, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40219368, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “Clima Laboral y Compromiso Organizacional en la Dirección Regional de Salud de Tacna, Año 2019”.

Constancia que se expide en Tacna, 09 en el mes de Octubre del 2019.


Firmar aquí
Victor Samuel Damaso Marquez Tirado
Número de DNI 40219368

Tacna, .

Señor(a)

...Victor Samuel Damazo Marquez Tiado.....

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en Ingeniería Comercial, por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable ..del clima laboral y comportamiento organizacional....., por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Huáque, Tihaco, Urcón, Samuel, Damiro
- 1.2. Grado Académico: MBA
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: UPT
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente - Asesor
- 1.6. Denominación del Instrumento: _____
- 1.7. Autor del instrumento: Brown y Leigh (Renato, Guisda, Rojas, Maza)
- 1.8. Escuela Profesional: E.P.I.C.O.

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					08	20
SUMATORIA TOTAL		28				



III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

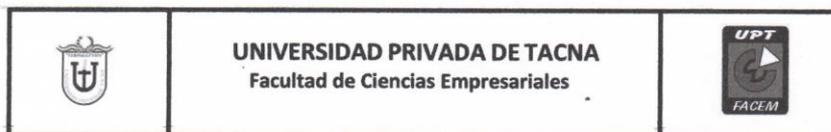
- 3.1. Valoración total cuantitativa: _____
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna,



Firma



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): PRÁDAS TIAGO VICTOR SAMUEL DOMINGO
- 1.2. Grado Académico: MBA
- 1.3. Profesión: ING. COMERCIAL
- 1.4. Institución donde labora: UPT
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE - ISES
- 1.6. Denominación del Instrumento: _____
- 1.7. Autor del instrumento: Allen y Meyer (Renato Eduardo Rojas Minoya)
- 1.8. Escuela Profesional: EPICO

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					5
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					5
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					5
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					5
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					5
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					5
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL				30		

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: _____

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____3.3. Observaciones: _____

2

Tacna,



Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Franler Mario Rejas Giglio, de profesión Lic. ADM. DE EMPRESAS, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00405476, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “Clima Laboral y Compromiso Organizacional en la Dirección Regional de Salud de Tacna, Año 2019”.

Constancia que se expide en Tacna, 09 en el mes de Octubre del 2019.

Firmar aquí

Franler Mario Rejas Giglio
Número de DNI 00405476

Tacna,

Señor(a)

...Franiel Mario Rojas Giglio.....

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en Ingeniería Comercial, por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable del Clima Laboral y comportamiento organizacional....., por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ROJAS GIBLIO FRANCISCO
 1.2. Grado Académico: MAESTRO
 1.3. Profesión: LIC. ADM. DE EMPRESAS
 1.4. Institución donde labora: U.P.T. - FACEM
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del Instrumento:

 1.7. Autor del instrumento: Brown y Leigh (Resort Eduardo Rojas Mirazo)
 1.8. Escuela Profesional: EPICO

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL				24		

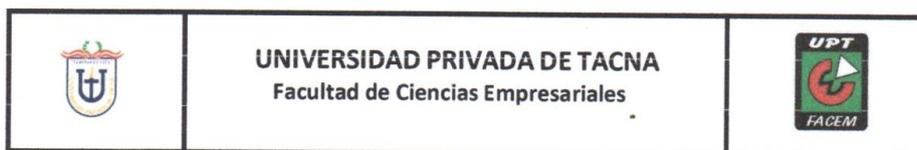
**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 243.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 15-10-19



Firma



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ... REJAS BIGLIO FRANKER
- 1.2. Grado Académico: ... MAESTRAN
- 1.3. Profesión: ... LIC. ADM. DE EMPRESAS
- 1.4. Institución donde labora: ... U.P.T. - FACEM
- 1.5. Cargo que desempeña: ... DOCENTE
- 1.6. Denominación del Instrumento:
- 1.7. Autor del instrumento: ... Allen y Meyer (Renato Eduardo Rojas Minaya)
- 1.8. Escuela Profesional: ... EPI.CO

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
		1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 243.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 15-10-19



Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Wilfredo Bernardo Velasquez Yupanqui, de profesión.....*LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN*....., identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00419188, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “Clima Laboral y Compromiso Organizacional en la Dirección Regional de Salud de Tacna, Año 2019”.

Constancia que se expide en Tacna, 09 en el mes de Octubre del 2019.


Firmar aquí

Wilfredo Bernardo Velasquez Yupanqui
Número de DNI 00419188

Tacna,

Señor(a)

..... Wilfredo Bernardo Velasquez Yupanqui

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en Ingeniería Comercial, por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable del clima laboral y el comportamiento Organizacional....., por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): VELASQUEZ YUPANGUI, WILFREDO BERNARDO
 1.2. Grado Académico: MAGISTER
 1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACION
 1.4. Institución donde labora: W.P.T.
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del Instrumento:

 1.7. Autor del instrumento: Brown y Leigh (Renato Eduardo Rojas Minaya)
 1.8. Escuela Profesional: EPICO

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

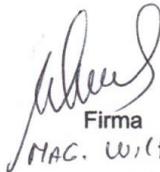
3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 15 DE OCTUBRE DEL 2019


Firma
MAG. WILFREDO B. VELAZQUEZ J.
DNI: 00419188

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): VELASQUEZ YUPANQUI, WILFREDO B.
 1.2. Grado Académico: MAGISTER
 1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACION
 1.4. Institución donde labora: U. P. T.
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del Instrumento:
- 1.7. Autor del instrumento:
- 1.8. Escuela Profesional:

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN3.1. Valoración total cuantitativa: 243.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: _____

_____**2**

Tacna, 15 DE OCTUBRE DEL 2019



Firma
MAG. WILFREDO B. VELÁSQUEZ
DNI: 00419188