

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias de la Salud

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



TESIS

**“ESTADO SITUACIONAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
HOSPITAL I TINGO MARIA ESSALUD 2017”**

**Para Optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

TESISTA

Bach. CERÓN MARINA, Naylan Carmina

ASESOR

Mg. MASGO CASTRO, Walter Hugo

Tingo María - Perú

2017



UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo Maria, siendo las 14.00 horas del día 20 del mes de Noviembre del año dos mil diecisiete, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:


- | | |
|---|-------------------|
| • Lic. Enf. Lilia Céspedes y Argandoña | Presidenta |
| • Lic. Enf. Héctor Huido, Reyes Paredes | Secretario |
| • Lic. Enf. Cristóbal, Alegría Saldaña | Vocal |

Nombrados mediante Resolución N°2012-2017-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitolado: "ESTADO SITUACIONAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL I TINGO MARIA ESSALUD 2017" presentado por la Bachiller en Enfermería., Srta. Naylan Carmina, CERON MARINA. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a)..... aprobada..... por Unanimidad..... con el calificativo cuantitativo de..... 7..... y cualitativo de..... Muy Bueno

Siendo las..... 15.00..... Horas del día 20 del mes de Noviembre del año 2017, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTA


SECRETARIO


VOCAL

DEDICATORIA

A DIOS por guiarme y por darme la fortaleza a nunca perder la fé de poder lograr mis sueños en el transcurso del camino.

A mis PADRES, quienes son mi motor y motivo para avanzar con mis proyectos de vida, por su constante apoyo incondicional y por sus confianzas puestas sin limitaciones.

A mis hermanos(as) y amistades cercanas que siempre estuvieron pendiente de mis logros.

La autora

AGRADECIMIENTO

A Dios quien merece todo honor y reconocimiento, al único digno de Gloria; por darme la vida, por rodearme y proveerme de bendiciones y estar siempre conmigo.

Agradecer a mis padres por ser la base que me sustenta, al amor, apoyo, tiempo que han invertido desinteresadamente en cada etapa de mi vida, gracias por los principios, valores y educación que me han dado, el logro también es de ellos.

Agradecer a mis amistades que me animaron a seguir en este largo camino, soportando y comprendiendo con estoica paciencia la dedicación al proyecto de tesis.

La autora

RESUMEN

Objetivo: Determinar las características del estado situacional del clima organizacional en el Hospital I Tingo María EsSalud 2017.

Métodos: Se llevó a cabo un estudio descriptivo observacional con 99 trabajadores, durante el Periodo Abril a Julio 2017. Para el análisis de los resultados se utilizó estadística descriptiva y la escala Lie.

Resultados Las características del personal que labora en el Hospital I Tingo María es; en cuanto a edad en años, el mayor porcentaje 26,3% (26) se ubicaron entre 30 a 37 años y menor porcentaje 4% (4) 20 a 26 años. La edad promedio fue 36 a 74 años; siendo la mínima 20 y máxima 60 años. Con respecto al sexo, se encontró que 67.7% (67) fueron del sexo femenino y 32.3% (32) masculino. En el Grupo Ocupacional, el mayor porcentaje con un 79.8% son asistenciales y con menor porcentaje 20.2% administrativos. En cuanto a la condición laboral se encontró que 92.9% son contratados en la institución y 7.1% son nombrados. Referente al tiempo de servicios, trabajando en el puesto actual, se encontró 50.5% 1 a 4 años y solo 1% entre 26 a 31 años. Concerniente a la Cultura Organizacional que muestra la población en estudio, se identificó 50.5% como saludable, 47.5% por mejorar y no saludable con 2%. En cuanto al diseño Organizacional la población en estudio, se identificó esta área por mejorar con 59.6%, seguido de 38.4% saludable y no saludable con 2%. En relación a variable potencial humano, se identificó que se encuentra por mejorar 65.7%, seguido de 19.2% saludable y no saludable 15.2%.

Conclusiones: El Estado Situacional del clima organizacional a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud 2017, se encuentra en la característica por mejorar.

Palabras clave: *Estado situacional, clima organizacional, trabajadores, Hospital I Tingo María.*

ABSTRACT

Objective: Determining the characteristics of the situational status of the organizational climate at the Hospital Tingo María EsSalud I 2017.

Methods: A descriptive study took effect observacional with 99 workers, during the Period Abril to July 2017. Descriptive statistics was utilized for the income analysis and Lie. climbs it

Results the staff's characteristics than labor at the Hospital I Tingo María is ; 26.3 % (26) located between 30 to 37 years and minor percentage 4 % as to age in years, the bigger percentage (4) 20 to 26 years. The mean age was 36,74 years; Being the half note 20 and maxim 60 years. Regarding the sex, it was found that 67,7 % (67) came from the female sex and 32,3 (32) masculine %. In the Occupational Group, they are the bigger percentage with a 79,8 % helping and with minor percentage 20,2 administrative %. It was found as to the labor condition that 92,9 % are hired at the institution and 7,1 % are named. Relating to the time of services, working at the present-day place, 1 found 50,5 % to 4 years and solo 1 % between 26 to 31 years.

I eat healthy relating to Organizational Cultura that the population under consideration shows, that identified 50,5 % m, 47,5 % to get better and healthy no with 2 %. As to the Organizational design the population under consideration, this place to get better with 59,6 % provided evidence of identity, followed of 38,4 healthy % and healthy no with 2 %. In relation to potential human variable, you provided evidence of identity that it finds himself to improve 65,7 %, followed of 19,2 healthy % and healthy no 15,2 %.

Findings: The Been Situacional of the level organizational climate of the Hospital Tingo María EsSalud I 2017, you find yourself in the characteristic to get better.

Key words: Situational status, organizational climate, workers, Hospital I Tingo Maria ESSALUD.

INTRODUCCION

Respecto al concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor ventaja es quien utiliza como elemento esencial las percepciones que el empleado tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral, una especial justificación de este enfoque moral en el hecho de que la conducta de un trabajador no es una consecuencia de los elementos organizacionales existentes, sino que depende de las apreciaciones que tenga el trabajador de estos factores; sin embargo, estos discernimientos estriban en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias ⁽¹⁾. Del mismo modo un clima organizacional propicio es una inversión a un largo plazo, si el potencial humano es el arma competitiva de una organización, en los tiempos actuales es muy importante apreciar y procurar la debida atención. Por otro lado un buen clima o un mal clima organizacional adquieren consecuencias trascendentales para la estructura organizacional a nivel positivo y/o negativo. Entre las consecuencias positivas podemos nominar a los siguientes: logro, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Un clima positivo favorece una mayor motivación y por tanto una sobresaliente productividad por parte de los trabajadores ⁽²⁾.

En este sentido, el estudio se encuentra descrito en cinco capítulos; siendo el primer capítulo; donde comprende el problema, la justificación, los objetivos del

estudio y de igual modo se considera a las limitaciones y viabilidad respectivamente.

En su segundo capítulo muestro el marco teórico, el cual contiene los antecedentes del trabajo de investigación, las bases teóricas para el sustento de dicho estudio y las definiciones conceptuales; además se consideran en este apartado a las hipótesis, variables en estudio y su operacionalización respectiva.

El tercer capítulo está compuesto por la metodología de la investigación, como tipo de investigación, su enfoque, el alcance y su diseño del estudio, también se considera, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos.

En su cuarto capítulo se ostenta los resultados de la investigación con su respectiva interpretación donde se presentan las tablas y graficas elaboradas.

Y finalmente en el último y quinto capítulo se muestra la discusión del resultado; posteriormente se presentan las conclusiones y recomendaciones. También se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos parte del presente trabajo de investigación.

INDICE

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTOS
RESUMEN
ABSTRACT
INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION:

	Pág.
1.1. Descripción del Problema.....	11
1.2. Formulación del Problema.....	14
1.3. Objetivo general.....	14
1.4. Objetivos específicos.....	14
1.5. Justificación de la investigación.....	15
1.6. Limitaciones de la investigación	17
1.7. Viabilidad de la investigación.....	17

CAPITULO II:

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.2. Bases teóricas.....	29
2.3. Definiciones conceptuales.....	32
2.4. Hipótesis.....	38
2.5. Variables.....	39
2.6. Operacionalización de las variables.....	40

(Dimensiones e indicadores).

CAPITULO III:

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación (Referencial).....	42
3.1.1. Enfoque.....	43
3.1.2. Alcance o nivel.....	43
3.1.3. Diseño.....	43
3.2. Población y muestra.....	43
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	47
3.3.1. Para la recolección de datos (Detallar las técnicas e instrumentos utilizados).....	47
3.3.2. Para la presentación de datos (Cuadros y gráficos) ...	48
3.3.3. Para el análisis e interpretación de los datos ...	50

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos (Cuadros estadísticos con su respectivo análisis e interpretación).....	52
4.2. Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis (Dependiendo de la investigación)	67

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Presentar la contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis (Dependiendo de la investigación)	68
--	----

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXO

Resolución de aprobación del proyecto de trabajo de investigación.	79
Resolución de nombramiento de asesor	80
Instrumento de recolección de datos	81
Matriz de consistencia	85

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción del Problema

Según Pelaes León, por el clima organizacional se entiende al acumulado de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un contexto de trabajo concreto que son observadas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. La importancia de conocer el clima de una organización se basa en la atribución que este hace sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente además, que la existencia de un adecuado o recomendable clima organizacional redundará positivamente en el ejercicio del trabajador y de la empresa en general. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima organizacional intervendrá directamente sobre la misión; por tanto en la satisfacción de sus usuarios ⁽³⁾.

El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen servicio del establecimiento, puede ser además un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la componen. En complemento, es la expresión personal de la “opinión” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello envuelve el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus

colaboradores y colegas de trabajo. Que puede estar expresada en términos de independencia, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura y entre otras.

El desarrollo de la cultura organizacional consiente a los integrantes de la institución ciertas conductas e inhiben otras. Una cultura laboral y humana alienta la participación y conducta madura de todos los miembros ⁽⁴⁾.

Un estudio adelantado por Hay Group ⁽⁵⁾ en el año 2012, “a nivel mundial para evaluar el nivel de compromiso, concluye que más de la tercera parte de los empleados se muestran reacios e incompetentes de dar algo más a su organización; lo que llamamos comúnmente caminar la “milla extra”. Por otro lado, la lealtad hacia la compañía muestra una tendencia decreciente en estos últimos cinco años, ubicándose en un 57%”; cifra muy considerable que debe ser analizado y considerado por los encargados o directivos de las diferentes organizaciones o empresas de todo el mundo.

En América Latina, realizaron un estudio en el año 2013 en 236 empresas y en el año 2014 en 447 compañías, de los cuales el estudio arrojó lo siguiente, en cuanto a los países con menor valoración general en su clima laboral fueron: Perú tiene el peor desempeño con 68.2%, continuado por Uruguay con 70.38% y Chile con 71.88 % respectivamente ⁽⁶⁾.

Asimismo, los datos anteriores nos indican que la gestión del ambiente de trabajo, y de las condiciones asociadas a este en las organizaciones de América Latina está en una fase de desarrollo y

que las organizaciones tienen cada vez más clara la necesidad de evaluar sus áreas de trabajo. Sin embargo, hay que acordarse que la evaluación por sí sola no tiene ningún valor adicionado para los establecimientos de salud, es necesario examinar detenidamente los resultados, divulgarlos y entregar retroalimentación al equipo de trabajo y diseñar planes de acción para reprimir las fallas y afianzar las fortalezas encontradas ⁽⁷⁾.

A nivel del Hospital I Tingo María, durante las atenciones que reciben los usuarios externos en el servicio de emergencia, hospitalización, Consultorios Externos y otros servicios de apoyo perciben una mala atención por parte del personal de salud de forma permanente, así mismo existen una gran burocracia y demora en los tramites documentarios relacionado a las devoluciones de gasto de pasajes y reembolsos de otros gastos por exámenes complementarios.

Del mismo modo se percibe un clima laboral desfavorable que para este estudio se le denominará no saludable entre los trabajadores de los servicios de emergencia, consultorios externos, tópico de enfermería, hospitalización, centro obstétrico y centro quirúrgico, la cual no permite desarrollar un trabajo en equipo y por consiguiente genera una insatisfacción laboral a nivel del Hospital I Tingo María.

Ante este hecho se vio por necesario realizar la siguiente investigación para determinar la situación actual del clima organizacional a nivel del Hospital.

1.2. Formulación del problema:

1.2.1. Problema general

- ¿Cuáles son las características que determinan el estado situacional del clima organizacional en el Hospital I Tingo María EsSalud 2017?

1.2.2. Problema específico

- ¿Cuáles son las características del personal que labora en el Hospital I Tingo María EsSalud -2017?
- ¿Cómo se encuentra la cultura organizacional del Hospital I Tingo María EsSalud -2017?
- ¿Cómo se encuentra la estructura organizacional a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud -2017?
- ¿Cómo se desarrolla el potencial humano a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud -2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar las características que determinan el estado situacional del clima organizacional en el Hospital I Tingo María EsSalud -2017.

1.3.2. Objetivo Especifico

- Identificar las características del personal que labora en el Hospital I Tingo María EsSalud -2017.
- Identificar la cultura organizacional del Hospital I Tingo María EsSalud -2017
- Identificar el diseño organizacional a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud -2017

- Identificar el potencial humano a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud -2017

1.4. Justificación de la investigación:

A nivel Teórico:

Una organización no es comparativamente, si no cuenta con el concurrencia de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es imprescindible tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, logrando ser una organización productiva, eficaz o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

Las organizaciones como refiere Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de relación consciente de esta ilustración están concentrados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: La coordinación de voluntades, un objetivo común, la división del trabajo y una comparación de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización. El potencial humano compone el sistema social interno de la organización, que está combinado por individuos y grupos. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización, y ésta existe para alcanzar sus objetivos.

A nivel Práctico:

Esta investigación sirve de guía para muchas instituciones que están en el mismo rubro de servicio, a que tomen conciencia de cómo un conjunto de variables puede afectar de manera directa o indirecta en la atención del usuario. El presente trabajo de investigación aporta al conocimiento operativo, ya que analiza las variables más importantes del clima organizacional como son: La cultura organizacional, el diseño organizacional y el potencial humano. Por lo tanto brinda información teórica de los diferentes estudios realizados anteriormente, para así contribuir a buscar la mejor manera de dar solución al problema. A nivel del Hospital I Tingo María se observa de forma permanente gran prevalencia de quejas por la inadecuada calidad de atención, la cual hace presumir un clima organizacional no saludable, por lo que se hace necesario identificar el estado situacional del clima organizacional mediante la investigación.

A nivel metodológico:

A nivel metodológico se justifica por la elaboración de un instrumento de clima organizacional validado por expertos del sector, del mismo modo el resultado permite conocer la situación real del clima organizacional a nivel del Hospital I Tingo María, la cual condescenderá como insumos a los directivos para la toma de decisiones en forma asertiva y oportuna.

Los resultados servirán como base y antecedente para otras investigaciones y como referencia para otros conjuntos de investigadores a plantearse.

1.5. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones encontradas durante la elaboración del presente trabajo de investigación fueron: Debido a que el clima organizacional es un elemento sensible se tuvo algunos problemas en cuanto a la recolección de datos con algunos trabajadores que reclamaron de manera verbal tanto a mi persona, en mi calidad de investigadora y al responsable de la Unidad de planeamiento y Calidad del Hospital quien es el encargado de autorizar las actividades de investigación. Para lo cual se tuvo que informar al personal con ideas controvertidas acerca de la importancia del presente estudio y por otro lado de su participación o retiro de manera voluntaria según los principios éticos normado para los trabajos de investigación que se plantearon en el consentimiento informado.

1.6. Viabilidad de la investigación:

En cuanto a la viabilidad económica, los recursos financieros para el presente trabajo de investigación, fueron solventados por la investigadora en términos y precios reales de acuerdo con los rubros planteados en el proyecto. En cuanto a los recursos humanos se ha dispuesto del apoyo requerido en las diferentes etapas del proceso: investigador, asesor, consejera, durante la recolección de datos, sistematización, tabulación, procedimiento y análisis de datos, para guiarnos en todo el proceso de la investigación.

En cuanto a los antecedentes directamente relacionados existen pocos estudios realizados sobre el tema, siendo difícil la ubicación en las

diferentes bases de datos científicos; finalmente se tuvo que citar algunos estudios indirectamente relacionados con mi tesis.

CAPITULO II:

2. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN:

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL:

- **En Colombia en el año 2014, Paz Delgado AL., Marín Betancur SM⁽⁸⁾. Desarrollaron el estudio titulado “Clima Organizacional De La IPS Universidad Autónoma”.** Todos los tipos de organizaciones, están constituidas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de los objetivos institucionales. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tiene sobre la conducta dentro de la corporación; permite mejorar la eficiencia y eficacia lo que se refleja en la productividad de ésta y el alcance de sus objetivos. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las apreciaciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos, este autor se planteó un objetivo determinar procesos de intervención del clima organizacional con base en su caracterización. Desarrollo su estudio con un diseño descriptivo, transversal y observacional, con una población de 84 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Utilizó el instrumento propuesto por la Organización Panamerica de la Salud para evaluar el clima organizacional. En general, concluyó que el clima organizacional en la IPS de la Universidad es poco satisfactorio, concurriendo la variable liderazgo

que mejor evaluación obtuvo. El personal considera que las autoridades no aportan en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de ellos a sus actividades cotidianas, además no existe reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal. Respecto al Clima, por tipo de personal pudo observar que en general manifiestan una percepción poco satisfactoria del Clima Organizacional, que implica a todas las variables y sus dimensiones.

- **En Paraguay en el año 2012, Noguera., Zamudio ⁽⁹⁾.** Realizaron una investigación titulado “Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay”. Quien refiere que el clima organizacional se considera un factor que refleja las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador en el contexto laboral. Es importante determinar el grado de satisfacción del trabajador en una organización para realizar intervenciones efectivas si fuera necesario que mejoren los contextos laborales y a optimizar la productividad. En Paraguay, escasos estudios han caracterizado el clima organizacional de un hospital, por lo que realizó el estudio y determinó la percepción en sus diversas dimensiones en el personal asistencial y administrativo. Dicho estudio fue de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal con componente analítico, con una muestra de 226 trabajadores del mencionado hospital. Recolectó los

datos mediante una encuesta autoadministrada, utilizando el cuestionario recomendado por la OPS “Inventario de clima organizacional”, que consigna 80 preguntas distribuidos en cuatro dimensiones, motivación, liderazgo, participación y reciprocidad, además de datos sociodemográficos y laborales. El 55% del personal evaluado declaró nivel de insatisfacción en la motivación, dimensión reciprocidad 53% y en participación 32%, además un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción (83%) en liderazgo y participación (68%). Es necesario que se tomen medidas pertinentes que ayuden a mejorar la percepción de los empleados hacia la organización.

- **En Ecuador en el año 2011, Uría Calderón ⁽¹⁰⁾.** Desarrolla un estudio titulado “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato” Ecuador 2011. Dicho estudio en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral. Quien concluye que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional. Por lo que recomienda implementar un programa de mejoramiento del clima organizacional, que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que le permita a la empresa lograr mejores resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores, ya que un buen ambiente laboral incita a trabajar mejor. El estudio tuvo como propósito ser un aporte a la solución de un problema de gran trascendencia dentro de la empresa, ya que brinda varias alternativas

para motivar al recurso humano y a su vez crear un clima organizacional favorable para el buen desempeño laboral. Este estudio porta a mi trabajo en cuanto al planteamiento del marco teórico y conceptual.

- **En México Xalapa en el año 2009, Cortez ⁽¹¹⁾. Realizo un estudio, titulado “Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis Nachon Xalapa, Ver., 2009”.** Donde describe que las organizaciones, sin importar el tipo, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar quehaceres que ayuden al logro de los fines. Y además se debe entender que permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento, es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional (CO). En Xalapa se encuentra ubicada, una de las principales estructuras que brindan servicios de salud a la población, el Hospital Regional “Dr. Luís F. Nachón”, cuenta con una extensa plantilla de personal.

Por todo esto surge la interrogante, con el fin de dar respuesta y se plantea el objetivo general: diagnosticar las dimensiones del clima organizacional. Diseñó un estudio descriptivo, transversal y observacional, con una población de 880 trabajadores al momento de la recolección de los datos. Se utilizó el instrumento de medición

propuesto por la Organización Panamericana de la Salud para medir el clima organizacional; donde concluyó que en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable liderazgo la que mejor apreciación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal. En cuanto al clima organizacional por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción no satisfactoria, que implica a todas las variables y sus dimensiones. Además en los diferentes tiempos del hospital no se descubren diferencias significativas respecto a la percepción no satisfactoria que tienen del hospital. Estudio que sirve de insumo para fortalecer la justificación de mi trabajo y el planeamiento respectivo.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:

- **En Chiclayo en el año 2015, Vásquez Chiroque ⁽¹²⁾.** Realizó el estudio **“Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama”** Dicho estudio, realiza la determinación del clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Llama y la particularidad del servicio que se le

ofrece a los usuarios de su ámbito, el estudio determinó los niveles de clima organizacional, calidad de prestación y relación entre ambas variables, estudio que fue estructurado y clasificó de la siguiente manera el clima laboral: autonomía individual, estructura del puesto, recompensa, apoyo, elementos tangibles; por otro lado la calidad del servicio está dividida en elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía. El trabajo de tipo transversal descriptivo y cualitativo, la recogida de datos lo realizó con una encuesta aplicada a los 9 trabajadores (1 médico, 1 obstetra, 2 enfermeras, 1 odontólogo, 2 técnicos en enfermería, 1 biólogo, 1 administrador) de las diferentes áreas y a una muestra representativa conformada por el promedio de pacientes atendidos, entre los meses de enero a octubre 2015, dando como resultado 80 usuarios. El análisis realizó con la escala de Likert apoyada del Software Microsoft Excel. Los resultados: Predominio del nivel medio de clima organizacional y del nivel alto calidad del servicio desde la percepción del usuario: Es alto, es decir que existe una clara satisfacción del usuario por tanto las expectativas del paciente han sido superadas.

- **En Lima en el año 2015, Falcón Vergaray ⁽¹³⁾**. Desarrollaron un estudio denominado como “**Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima**”. El problema emprendido en esta investigación consiste en identificar los niveles del clima organizacional. Cuyo objetivo fue determinar el nivel del clima organizacional en servicio de emergencia del Hospital en estudio. El enfoque fue cuantitativo, el tipo de estudio

básico, diseño descriptivo simple. Como instrumento para recolectar sus datos utilizó el inventario de Clima organizacional del Mg. Aniceto Elías Aguilar Polo (2011). Consideró una población de 83 profesionales de la salud (enfermería) del área de emergencia que abarca dos turnos de atención asistencial. Como resultado evidencia, el clima organizacional es medianamente favorable en 78.3% y desfavorable 21.7%, esto indica que se puede aplicar diversas metodologías para poder mejorar el ambiente laboral. Concluyó a partir de este estudio que el área de enfermería necesita tener una mejor comunicación además de interactuar y motivar al personal para así tener un mejor ambiente laboral en el servicio del mencionado establecimiento de salud.

- **En Lima en el año 2010, Pelaes León ⁽¹⁴⁾.** Realizó el estudio nominado **“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos Lima-Perú-2010”**. El propósito fue determinar el grado de relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente. Aplicó una escala de clima organizacional a 200 trabajadores y un cuestionario de satisfacción a sus respectivos clientes. La principal conclusión evidenció que hay dependencia entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas comprobó que las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, estabilidad, claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa

Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la distribución de recursos y la satisfacción del cliente.

- **En Lima en el año 2001, Álvarez Valverde ⁽¹⁵⁾**. Realiza su estudio “La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología Lima Perú 2001”. Dicha investigación tuvo como objeto principal destacar la importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal en el sector salud, específicamente en el instituto nacional de oftalmología (INO). Considerando que la cultura organizacional es el impulsador del éxito en las organizaciones, surgió la inquietud de sembrar la reflexión sobre la importancia de la misma como una herramienta estratégica que debe ser considerada por la institución, para alcanzar altos grados de productividad y sobre todo mejorar el nivel de calidad en la atención brindada. Esta investigación se llevó con una revisión bibliográfica y la aplicación de encuestas a los usuarios que forman parte de la institución, con referencia a la parte teórica desarrolló un estudio tipo descriptivo participativo. Concluyó que la cultura orienta todos los procesos administrativos de la institución y determina el clima organizacional de la misma. Este estudio me sirvió para plantear las recomendaciones.
- **En el Callao en el año 1999, Casas., Echevarría ⁽¹⁶⁾**. Realizaron un estudio titulado, “Determinar el clima Organizacional en el centro de Salud Manuel Bonilla DISA I Callao-Red La Punta”. Realizó este trabajo en una muestra de 100 trabajadores y pacientes, Dicho estudio concluyó en que no se evidenciaban mayores problemas en el clima

organizacional del centro, las deficiencias encontradas se derivan de una **falta de motivación** con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente **evaluado y recompensado**, por pensar que los sueldos devengados no se corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma. Concluyen las autoras de la que también otro factor que influye en la fuente de insatisfacción es la cantidad de roles que cumple el profesional de salud, especialmente los médicos que además de sus cargos respectivos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones. Por ultimo concluye, que se evidencia el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que en este personal se encuentra oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes y progreso personal, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer al centro y se identifican con él.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES:

- **En Huánuco en el 2015, Vela López ⁽¹⁷⁾**. Realizó un estudio, cuyo título fue “clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015”, cuyo objetivo general fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital, usó el método descriptivo; observacional, correlacional, prospectivo y transversal. Encuestó a 320 clientes de los consultorios ambulatorios, seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia. Utilizó como instrumento cuestionario Servqual

modificado que evalúa la satisfacción del usuario mediante la diferencia entre expectativas y percepciones. Sus resultados obtenidos son: el 72,2% (231) usuarios entrevistados, fueron los mismos. El 65% (208) pertenecen al sexo femenino; 40% (128) tienen nivel secundario, 25,3% (81) están comprendidos en el grupo etareo de 25 a 31 años, 77,5% manifiestan que el clima organizacional es inadecuado, 82,2% describen estar insatisfechos. El análisis estadístico realizó mediante r de Pearson y el contraste Rho de Spearman, apoyándose en el PASW V18, 0 para Windows. En conclusión: no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, la Rho calculada es - 0,173 y el p valor es 0,002 ($p < 0,05$) lo cual significa que el clima organizacional se relaciona negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

- **En Huánuco en el 2013, Duran., Medrano ⁽¹⁸⁾. Realizaron el trabajo titulado. “Clima organizacional en la comisaría PNP de Huánuco – 2013”**, El nivel de la investigación es el tipo aplicada y de nivel descriptivo, con diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformado por el personal policial de la Comisaria PNP. Determinó 14 dimensiones en relación al modelo teórico de Likert las cuales influyen en el clima organizacional de la Comisaria PNP de Huánuco. Los efectivos policiales perciben que la dotación de recursos, materiales y equipos no es la adecuada, según la escala empleada se considera esta dimensión como mala, quienes se sienten identificados con el trabajo que realizan en la, según la escala

empleada se considera como bueno. Se recomendó Fortalecer las dimensiones, autonomía, desarrollo, liderazgo, identificación con la organización y el manejo del conflicto.

- Finalmente, no encontrándose más estudios relacionados con el estudio motivo por el cual se cita solo a dos autores locales.

2.2. BASES TEÓRICAS QUE SUSTENTA EN EL ESTUDIO:

2.2.1. TEORIA DE DOROTY JOHNSON. “MODELO DE SISTEMAS

CONDUCTUALES” ⁽¹⁹⁾.- Esta teoría supone a la persona como un sistema conductual compuesto de una serie de subsistemas interdependientes e integrados, modelo basado en la psicología, sociología y etnología. Según su modelo supone al individuo como una serie de partes interdependientes, que funcionan como único integrado; estas ideas fueron adaptadas de la teoría de sistemas. Cada subsistema conductual tiene requisitos estructurales (meta, predisposición a actuar, centro de la acción y conducta) y funcionales (protección de las influencias dañinas, nutrición y estimulación) para aumentar el desarrollo y prevenir el estancamiento. El individuo trata de mantener un sistema equilibrado, pero la interacción circunstancial puede ocasionar inestabilidad y problemas de salud en este caso problemas de salud laboral. La intervención de enfermería implica cuando se produce una ruptura en proporción del sistema. Un estado de variabilidad o desequilibrio da por resultado la necesidad de acciones de enfermería, que son responsables del mantenimiento o restablecimiento del equilibrio y la estabilidad del sistema de

comportamiento. Enfermería es una fuerza reguladora externa que actúa para preservar la organización e integración del comportamiento del usuario en este caso del trabajador en un nivel óptimo bajo condiciones en las cuales el proceder constituye una amenaza para la salud física o social, o en las que se encuentra una enfermedad.

2.2.2. TEORIA DE HILDEGARD PEPLAU. “MODELO DE RELACIONES INTERPERSONALES ⁽²⁰⁾. Peplau, asienta su modelo en la enfermería psicodinámica, que ella define como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus problemas. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la práctica humana. La esencia de este modelo, se encuentra organizado en forma de proceso, es la relación humana entre un individuo y una enfermera educada especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda. Este modelo, describe cuatro fases en la relación entre enfermera y el usuario: Orientación, identificación, explotación, y resolución. En la fase de orientación, el individuo tiene una necesidad y busca ayuda profesional. La enfermera, en colaboración con el individuo y con todos los miembros del equipo de salud, se ocupa de recoger información, reforzar y esclarecer lo que otras personas han comunicado al ser humano y de identificar sus problemas. En la fase de identificación el usuario comienza a responder en forma selectiva a las personas que parecen ofrecerle la ayuda necesaria. En este momento, el cliente puede explorar y expresar los sentimientos

relacionados con su percepción del problema, y las observaciones de la enfermera pueden servir para aclarar las expectativas respecto a la enfermera, y las expectativas de la enfermera sobre la capacidad de un cliente determinado para manejar su problema.

2.2.3. TEORÍAS QUE SUSTENTAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL ⁽²¹⁾.-

De acuerdo con Brunet (2004) dentro del concepto del clima organizacional subyace un conglomerado de dos grandes escuelas de pensamiento: escuela gestalt y funcionalista. La primera es la Escuela Gestalt, se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo, el cual es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de unificación a nivel del pensamiento. Según esta escuela, los sujetos perciben el universo que les rodea basándose en criterios descubiertos e inferidos y se comportan en función de la forma en que visualizan el mundo; quiere decir que la percepción del medio de trabajo y el entorno es lo que influye en su comportamiento. Sin embargo para la escuela funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del contexto que lo rodea y sus diferencias individuales. Es pertinente mencionar que la escuela gestaltista cuestiona que el individuo se adapta a su entorno porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas implantan el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima.

Como regla general, cuando la escuela gestaltista y funcionalista se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un componente de base que es el nivel de homeostasis. Las personas poseen necesidad de información procedente de su trabajo, a fin de conocer las conductas que requiere y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES:

2.3.1. DEFINICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL.- Denominado también clima laboral, ambiente laboral o contexto organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en su servicio que ofrece, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio permite revelar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el contexto laboral de una organización o institución ⁽²²⁾.

2.3.2. CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN MINSA PERU ⁽²³⁾: Se define como aquellas percepciones acompañadas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que desconciertan a dicho trabajo.

2.3.3. ORGANIZACIONES DE SALUD: Se define operacionalmente a los establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo, institutos, DISAS/DIRESAS, Redes, microredes, sede central; y las que hagan sus veces en las instancias de Salud, Fuerzas Armadas y Policía Nacional ⁽²⁴⁾.

2.3.4. RECURSOS HUMANOS: Personas que en el régimen de salud realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes o servicios. Las personas no son recursos, sino que tienen recursos conocimientos, valores, habilidades y experiencia para desarrollar sus acciones, para el estudio de clima organizacional se considera a toda persona que trabaje y tenga una relación directa con la organización seleccionada ⁽²⁵⁾.

2.3.5. IMPORTANCIA.- El estudio del clima organizacional, permite saber en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y las circunstancias de su trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se revelen y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. Su estudio es un proceso fuertemente complejo a raíz de la dinámica organizacional, del entorno y de los factores humanos. Por lo tanto, diversas organizaciones reconocen que uno de sus activos primordiales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición. Al evaluar ello se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en su organización, así como las perspectivas futuras, lo que admite definir programas de intervención

y desarrollar un procedimiento de seguimiento y evaluación. Cuando se ejecutan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del clima organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención; de este sustento teórico me interesa esta afirmación ***“Un Clima Organizacional estable es una inversión a largo plazo”*** ⁽²⁶⁾.

2.3.6. Características del Clima Organizacional ⁽²⁷⁾. Son aspectos que tienen correspondencia con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros: Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización. Es presumido por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)

2.3.7. Potencial humano.- Compone el sistema social interno de la organización, que está combinado por individuos y grupos. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos ⁽²⁸⁾.

2.3.8. Diseño organizacional (estructura).- Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados

cuatro calificativos comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, objetivo común, división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que colectivamente denominan estructura de la organización ⁽²⁹⁾.

2.3.9. Diferencias entre el clima y cultura organizacional

CULTURA ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
Conjunto de valores, creencias y alcances que los miembros de una empresa tienen en común.	Percepciones que tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un centro de trabajo.
Se transmite en el tiempo y se va adecuando a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional (evolución histórica).	Refleja la forma en que están hechas las cosas en un ambiente de trabajo determinado.
Es duradera	Tiene carácter temporal.
Precede y sustenta el clima.	Influye en el desarrollo de las actividades de la organización.
Medición cualitativa / observación de campo.	Medición cuantitativa / encuesta.
Disciplina : Sociología / Antropología	Disciplina : Psicología

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida como conductas o comportamientos cooperados ⁽³⁰⁾.

2.3.10. Dimensiones del clima organizacional Según Minsa ⁽³¹⁾.- Son características susceptibles de ser calculadas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio es provechoso conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

- **Comunicación:** Se basa en las mallas de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus clamores.
- **Conflicto y cooperación:** Se refiere a la colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su labor y en los apoyos de materiales y humanos que ellos reciben.
- **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- **Estructura:** Es la apreciación que tienen los integrantes de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras restricciones en el desarrollo de su trabajo.
- **Identidad:** Sentido de pertenencia a la organización y es trascendental y valioso dentro del conjunto de trabajo.
- **Innovación:** Es la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Liderazgo:** Dominio ejercida por ciertas personas es decir por los jefes, en el proceder de otros para lograr resultados, el cual depende de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

- **Motivación:** Escenarios que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización.
- **Remuneración:** Se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

2.3.11. Beneficios de la medición del clima organizacional ⁽³¹⁾:

- Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la Organización.
- Establecer el valor promedio del clima organizacional y comparar en los diferentes servicios.
- Establecer Benchmarking interno, a fines de beneficiar las mejores prácticas.
- Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional y es importante cuando se están adelantando procesos de cambio.
- Es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción.
- Disponer de Indicadores de gestión adicionales a los tradicionales.
- Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas.
- Definir gestiones de mejora.

- Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas.
- Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.

2.4. Hipótesis:

Hipótesis general:

Hi: El Estado Situacional del clima organizacional a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud en el 2017 es Saludable.

Ho: El Estado Situacional del clima organizacional a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud en el 2017 NO es Saludable.

Ha: El Estado Situacional del clima organizacional a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud en el 2017 se encuentra en proceso de mejora.

Hipótesis específico:

H_{a1}: La cultura organizacional del Hospital I Tingo María en el EsSalud 2017 es Saludable.

H_{o1}: La cultura organizacional del Hospital I Tingo María EsSalud en el 2017 NO es Saludable.

H_{a2}: El diseño organizacional del Hospital I Tingo María EsSalud en el 2017 es Saludable.

H_{o2}: El diseño organizacional del Hospital I Tingo María EsSalud en el 2017 NO es Saludable.

H_{a3}: El potencial Humano a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud en el 2017 es Saludable.

H₀₃: El potencial Humano a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud en el 2017 NO es Saludable.

2.5. Variables

- Características del personal
- Cultura organizacional
- Diseño organizacional
- Potencial humano

2.6. Operacionalización de las variables

DIMENSIONES	VARIABLES	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION
Características del personal	Edad	Edad cumplidos	Razón
	Sexo	Masculino Femenino	Nominal
	Servicio donde labora	Emergencia, Hospitalización Administrativa Centro Quirúrgico Otros.	Nominal Nominal
	Profesión	Medico Odontólogo Enfermero. Obstetras. Técnicos Auxiliares Otros	Nominal
	Grupo ocupacional	Asistencial Administrativo	Nominal
	Condición laboral	Nombrado Contratado	Intervalo
	Tempo de servicio a el puesto actual	1-6 años. 7-12 años. 13-18 años. 19-24 años. 25- 31 años.	

Cultura organizacional	Conflicto y cooperación	No Saludable Menos de 16 puntos	Razón
	Motivación	Por mejorar	
	Identidad	De 16 a 24 puntos Saludable Más de 24	
Diseño organizacional	Remuneración	No Saludable	Razón
	Toma decisiones	Menos de 18 puntos Por mejorar	
	Comunicación organizacional	De 18 a 27 puntos Saludable	
	Estructura	Más de 27 puntos	
Potencial Humano	Recompensa	No Saludable	Razón
	Innovación	Menos de 22 puntos	
	Liderazgo	Por mejorar De 22 a 33 puntos	
	Confort	Saludable Más de 33 puntos	

CAPITULO III:

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION:

3.1. Tipo de Investigación:

Las características de la presente investigación determinan un tipo de estudio descriptivo, en la medida que permita puntualizar la posible causa por las cuales los colaboradores del Hospital I Tingo María EsSalud perciben de una manera u otra cada uno de los factores incidentes en el clima organizacional, se buscó especificar las propiedades importantes de personas frente a un fenómeno que sea sometido a estudio.

- **Según el periodo y secuencia del estudio, es transversal**, ya que a través de un solo instrumento se obtuvo la información necesaria para la medición de las variables, además, de que se aplicó en una sola ocasión, en un solo momento a los sujetos de estudio (personal del hospital), es decir que se hizo un corte en el tiempo.
- **De acuerdo con la intervención del investigador en el fenómeno** que se analiza, el estudio es de **tipo observacional**, ya que solo se describió el fenómeno, sin intervenir o manipular las variables que determinan el proceso, esto debido a que el clima organizacional es un fenómeno complejo, que se da de manera natural en cualquier organización, sin la necesidad de intervenir para que este se desarrolle.

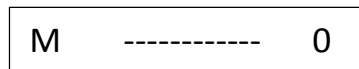
Por lo antes mencionado, este apartado se resume a definir que el tipo de estudio de esta investigación es descriptivo, **transversal y observacional**.

3.1.1. Enfoque: El presente trabajo de investigación tiene un enfoque mixto; es decir cualitativo y cuantitativo; ya que para el análisis de las características del personal se utilizó la estadística descriptiva cuantitativa y para las dimensiones se utilizó datos numéricos y categorías cualitativas para dimensionar la situación del clima organizacional.

3.1.2. Alcance o Nivel: Los resultados del presente trabajo de investigación serán extrapolados a la población en estudio y que tiene un alcance limitado, solo puede servir de insumos para otros estudios correlacionales o causales relacionado al tema.

3.1.3. Diseño de Estudio:

Como diseño de estudio se muestra a continuación:



En donde:

M: Población sujeto de estudio

O: Observación de los indicadores de las variables de estudio

3.2. Población y Muestra:

La población de estudio son 133 profesionales asistenciales y administrativos que vienen trabajando en el Hospital I Tingo María EsSalud en los servicios de emergencia, hospitalización, consultorios externos, centro quirúrgico, administración y apoyo al diagnóstico.

Criterios de inclusión y exclusión

• Criterios de Inclusión:

- Todo el personal de salud asistencial y administrativa del Hospital I Tingo María EsSalud, con contrato y suplente que tiene más de un año de tiempo de servicios.
- Personal que aceptó participar en la investigación de la investigación de manera voluntaria.
- Personal administrativo y asistencial que firmó el consentimiento informado.
- Personal que se encontraba laborando en el periodo de aplicación del instrumento.
- Personal que no se encontraba fuera de la institución en el momento de la aplicación, en un área determinada, por permiso o comisión.
- Personal que no se encuentra con licencia por enfermedad y/o maternidad.

Criterios de Exclusión:

- Todo el personal de salud asistencial y administrativa del Hospital I Tingo María EsSalud, con contrato y suplente que tiene menos de un año de tiempo de servicios.
- Personal que no aceptó participar en la investigación de la investigación de manera voluntaria.
- Personal administrativo y asistencial que no firmó el consentimiento informado.

- Personal que no se encontraba laborando en el periodo de aplicación del instrumento.
- Personal que se encontraba fuera de la institución en el momento de la aplicación, en un área determinada, por permiso o comisión.
- Personal que se encuentra con licencia por enfermedad y/o maternidad.

Ubicación de la población en espacio y tiempo:

- **Ubicación en el espacio:** El estudio se llevó a en los servicios de emergencia, hospitalización, consultorios externos, centro quirúrgico, administración y apoyo al diagnóstico en el Hospital I Tingo María EsSalud donde laboran los trabajadores. EL hospital se encuentra ubicado en el Jr. Bolognesi N° 120 en la ciudad de Tingo María, provincia de Leoncio prado, distrito de Rupa Rupa y departamento de Huánuco.
- **Ubicación en el tiempo:** El estudio se realizó entre los meses de Abril a Julio del 2017.

Muestra y Muestreo:

- **Unidad de Análisis.-** La unidad de análisis lo conformaron el personal de salud asistencial y administrativo del Hospital I Tingo María EsSalud que laboran actualmente.
- **Unidad de Muestreo.-** La unidad de muestreo lo conformaron el personal de la unidad de análisis, es decir el personal de salud asistencial y administrativo del Hospital I Tingo María EsSalud que laboran actualmente y que hayan sido seleccionados para la muestra.

- **Marco Muestral.-** El marco muestral se extrajo de la relación o listado del personal de salud asistencial y administrativo que trabajan en el Hospital I Tingo María EsSalud hasta el momento de la investigación.
- **Tamaño de la muestra.-** El tamaño de la muestra se determinará con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística de proporciones para una población finita:

- n= Muestra	X
- N=población	133
- Z= Porcentaje de confianza 95%	1.96
- P= Variabilidad positiva	0.5
- Q=variabilidad negativa	0.5
- E= porcentaje de error de 5%	0.05

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(133)}{(133)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n= 99$$

- **Tipo de muestreo**

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorizada para identificar la muestra de estudio.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.3.1. La Técnica: La técnica utilizada fue la encuesta para la recolección de la información, el cual sirvió para determinar el estado situacional del clima organizacional a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud.

- **El instrumento:** El instrumento utilizado ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional de la dirección de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Este cuestionario sirve para conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional. El instrumento consta de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y 6 que pertenecen a la Escala "Líe" o escala de sinceridad. Los puntajes para medir el Estado del clima organizacional, según sus indicadores son:

Cultura organizacional:

- No Saludable: Menos de 16 puntos
- Por mejorar: De 16 a 24 puntos
- Saludable: Más de 24 puntos

Diseño Organizacional:

- No Saludable: Menos de 18 puntos
- Por mejorar: De 18 a 27 puntos
- Saludable: Más de 27 puntos

Potencial Humano:

- No Saludable: Menos de 22 puntos

- Por mejorar: De 22 a 33 puntos
- Saludable: Más de 33 puntos

Puntaje para medir la Escala "Líe" o escala de sinceridad:

- Muy Alto (21 a 24 puntos)
- Alto (16 a 20 puntos)
- Modal (11 a 15 puntos)
- Bajo (6 a 10 puntos)

Validez y confiabilidad de los Instrumentos

El instrumento ha sido validado por el comité Técnico de Clima Organizacional de la dirección de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones.

3.3.2. Para la presentación de los datos.- Se realizó las siguientes actividades:

Procedimiento de recolección de datos.- Para el procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera.

- Se presentó una solicitud a la directora para obtener autorización y de esta manera proceder con la recolección de datos en el Hospital I Tingo María EsSalud y del mismo modo se solicitó autorización a los responsables de cada área o servicio
- Se hizo ccoordinaciones con el responsable de gestión de la calidad del hospital para la realización de la encuesta a los trabajadores asistenciales y administrativos.

- Luego se procedió a la recolección de los datos utilizando la técnica del muestreo según se planteó el estudio.

Elaboración de los datos.- Para la elaboración de los datos de la presente investigación se consideró las siguientes etapas:

- **Revisión de los datos:** Se examinarán en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizaran en el presente estudio; así mismo, se realizó el control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias en los mismos. Los datos recolectados fueron tabulados
- **Codificación de los datos:** El cuestionario utilizado no fue necesario la codificación ya que se encuentra codificadas, el cual facilitó dicho procedimiento.
- **Procesamiento de los datos:** Luego de la recolección de datos estos serán ingresados al aplicativo de la encuesta del clima organizacional, la cual generara un resultado en base a las variables y dimensiones planteadas. El aplicativo es un archivo Excel “CLIMA_ORGANIZACIONAL.xls”. Este archivo permitió:
 - Digitar y almacenar los datos de las encuestas aplicadas.
 - Crear los reportes de los indicadores del clima organizacional establecidos, así como gráficos.
 - Hacer uso de una herramienta de Excel llamada “MACROS” que consiste en una serie de órdenes secuenciales establecidos para obtener lo señalado en el punto.

- Se elaboró una base de datos en Excel y SPSS.
- **Plan de tabulación de datos:** En base a los datos que se obtenga y para responder al problema y objetivos planteados en el presente proyecto de investigación, se tabularan los datos en base a los resultados identificados en la recolección de la información.
- **Presentación de datos:** Se presentan los datos en tablas académicas y en figuras de las variables en estudio, a fin de realizar el análisis e interpretación de los mismos de acuerdo al marco teórico. Los resultados se presentan en tablas y figuras para su análisis e interpretación respectiva considerando el marco teórico y la aplicación de los estadígrafos significativos.

3.3.3. Para el Análisis e interpretación de los datos:

El aplicativo de la encuesta del clima organizacional ha generado un reporte en base a las tablas y gráficos en números y porcentajes, el cual me ha permitido analizar de forma categórica cada una de las variables y las dimensiones planteadas en el presente trabajo de investigación.

Asimismo se utilizó el paquete estadístico SPSS V.20 para poder analizar los datos generales del estudio situacional del clima organizacional.

- Aspectos éticos de la Investigación

Antes de comenzar con la recolección de los datos para el trabajo de investigación se aplicó el consentimiento informado a todas los trabajadores que laboran en el Hospital I Tingo María y a quienes

acepten estar incluidos en el trabajo de investigación; aplicando en ellos los instrumentos mencionados, brindando la información necesaria y dándoles a conocer la gran importancia de su participación que tendrá como fin determinar el estado situacional del clima organizacional y así mismo se les dió a conocer que no existirá ninguna represalia ante su persona al no querer participar en el estudio.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Procesamientos de los datos (Cuadros estadísticos con su respectivo análisis e interpretación):

Tabla N° 01

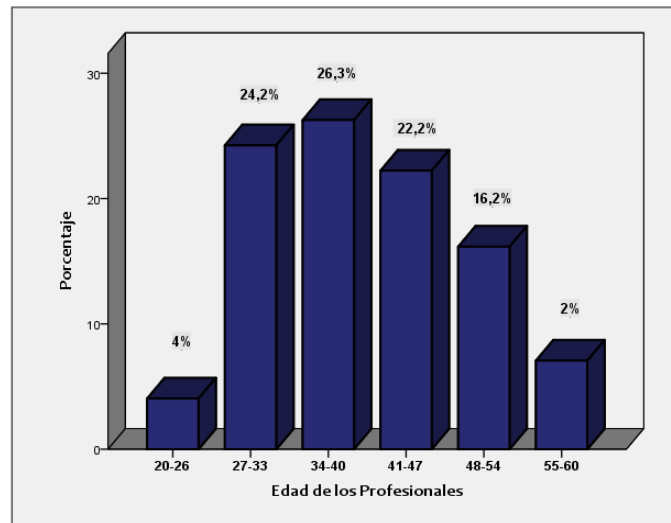
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según Edad Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.

Edad de los Profesionales	Frecuencia	Porcentaje
20-26	4	4,0
27-33	24	24,2
34-40	26	26,3
41-47	22	22,2
48-54	16	16,2
55-60	7	7,1
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Grafico N° 01

Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según Edad Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.



En cuanto a la edad en años de los profesionales en estudio, se encontró el mayor porcentaje con un 26,3% (26) que se ubicaron entre las edades de 30 a 37 años y menor porcentaje con un 4% (4) entre 20 a 26 años de edad.

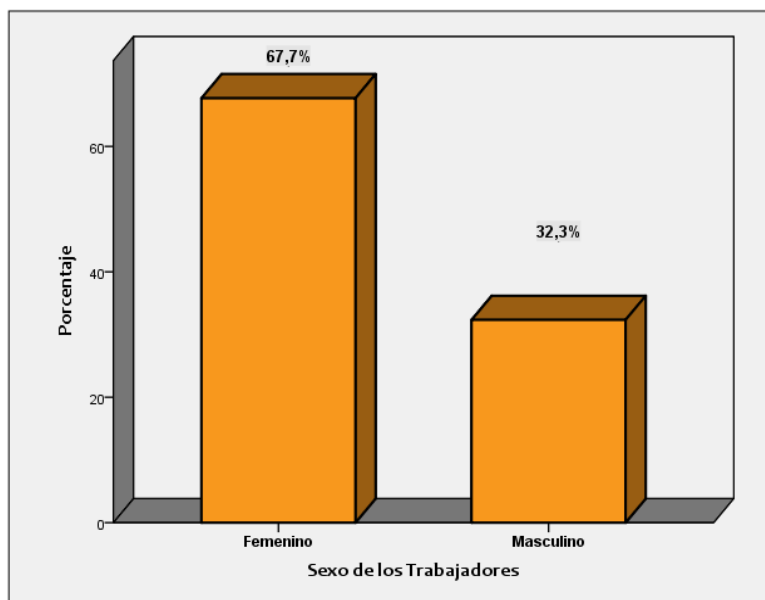
La edad promedio de los trabajadores fue de 36.74 años siendo la mínima 20 y máxima 60 años.

Tabla N° 02
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Sexo Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.

Sexo de los Trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	67	67,7
Masculino	32	32,3
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Gráfico N° 02
Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Sexo Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.



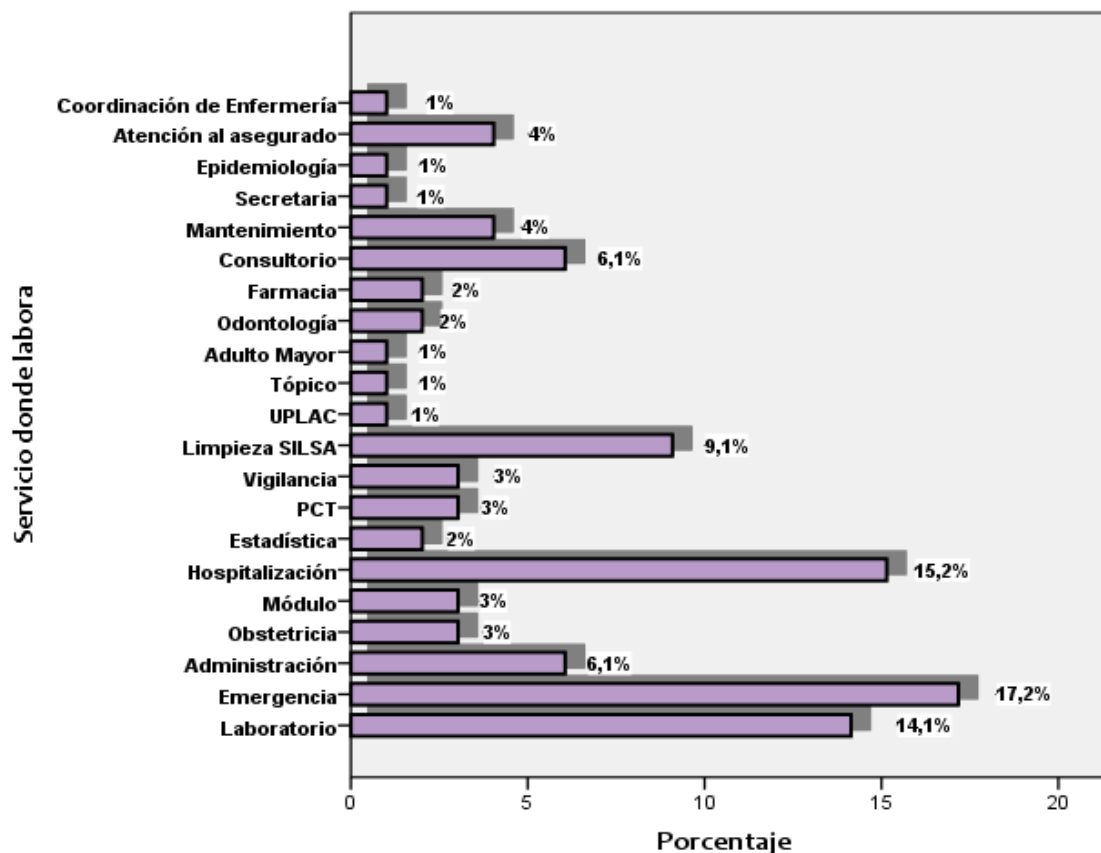
Con respecto al sexo de los profesionales en estudio, se encontró que el 67,7%(67) son del sexo femenino y solo el 32,3%(32) son del sexo masculino.

Tabla N° 03
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según
servicio donde laboran Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.

Servicio donde labora	Frecuencia	Porcentaje
Laboratorio	14	14,1
Emergencia	17	17,2
Administración	6	6,1
Obstetricia	3	3,0
Módulo	3	3,0
Hospitalización	15	15,2
Estadística	2	2,0
PCT	3	3,0
Vigilancia	3	3,0
Limpieza SILSA	9	9,1
UPLAC	1	1,0
Tópico	1	1,0
Adulto Mayor	1	1,0
Odontología	2	2,0
Farmacia	2	2,0
Consultorio	6	6,1
Mantenimiento	4	4,0
Secretaria	1	1,0
Epidemiología	1	1,0
Atención al asegurado	4	4,0
Coordinación de Enfermería	1	1,0
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Grafico N° 03
Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según
servicio donde laboran Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.



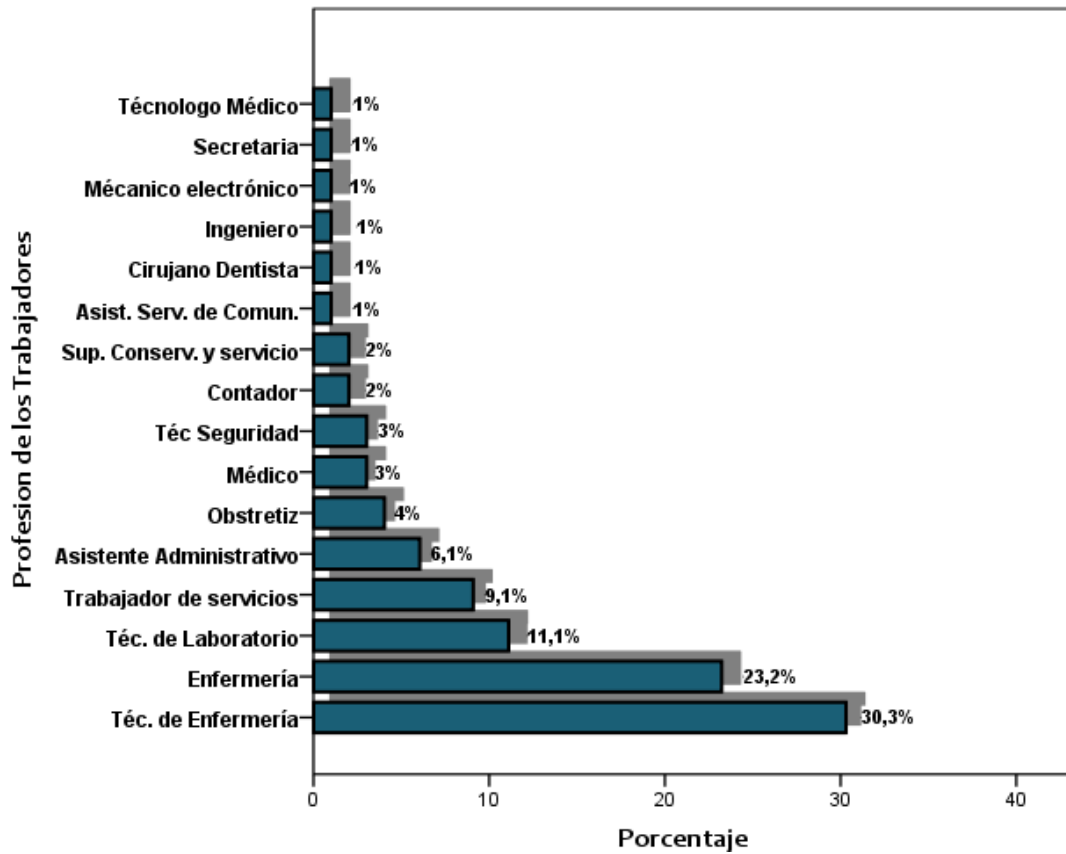
En cuanto al servicio donde laboran los profesionales en estudio, se encontró el mayor porcentaje con un 17,2% (17) que laboran en el servicio de emergencia y con menor porcentaje con un 1% (1) laboran en los servicios de coordinación de enfermería, epidemiología, secretaria, adulto mayor, tópico y UPLAC.

Tabla N° 04
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Profesión Hospital I Tingo María EsSalud, 2017

Profesión	Frecuencia	Porcentaje
Téc. de Enfermería	30	30,3
Enfermería	23	23,2
Téc. de Laboratorio	11	11,1
Trabajador de servicios	9	9,1
Asistente Administrativo	6	6,1
Obstetra	4	4,0
Médico	3	3,0
Téc Seguridad	3	3,0
Contador	2	2,0
Sup. Conserv. y servicio	2	2,0
Asist. Serv. de Comun.	1	1,0
Cirujano Dentista	1	1,0
Ingeniero	1	1,0
Mecánico electrónico	1	1,0
Secretaria	1	1,0
Tecnólogo Médico	1	1,0
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Grafico N° 04
Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Profesión Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.



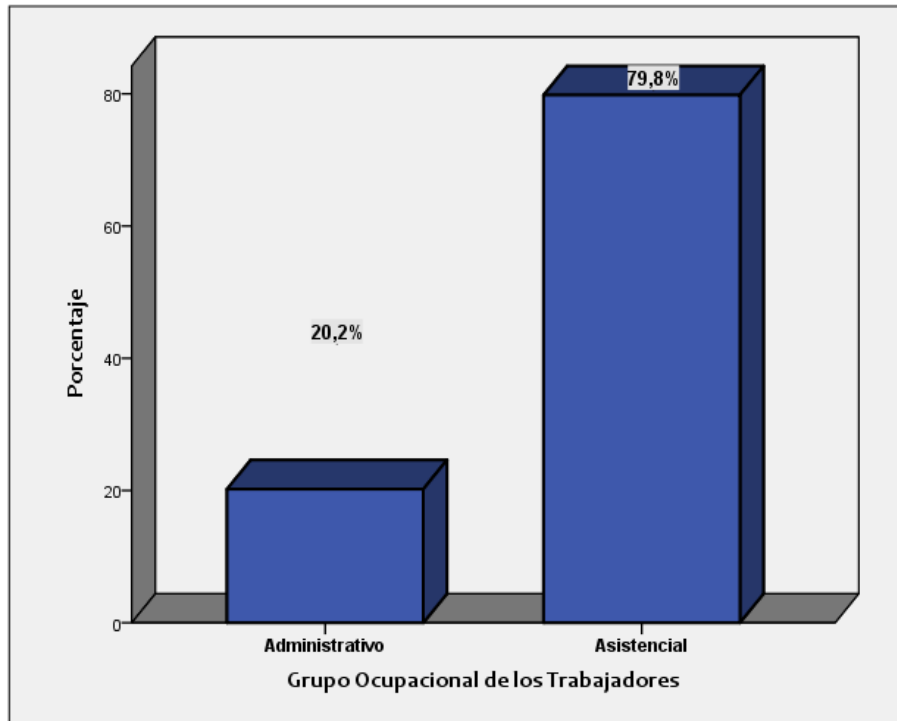
En relación a las características laborales de los profesionales en estudio, se halló que el 30,3% (30) son técnicos de enfermería y en menor porcentaje con el 1% (1) Tecnólogo médico.

Tabla N° 05
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Grupo Ocupacional Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.

Grupo Ocupacional de los Trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	20	20,2
Asistencial	79	79,8
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Grafico N° 05
Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Grupo Ocupacional Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.



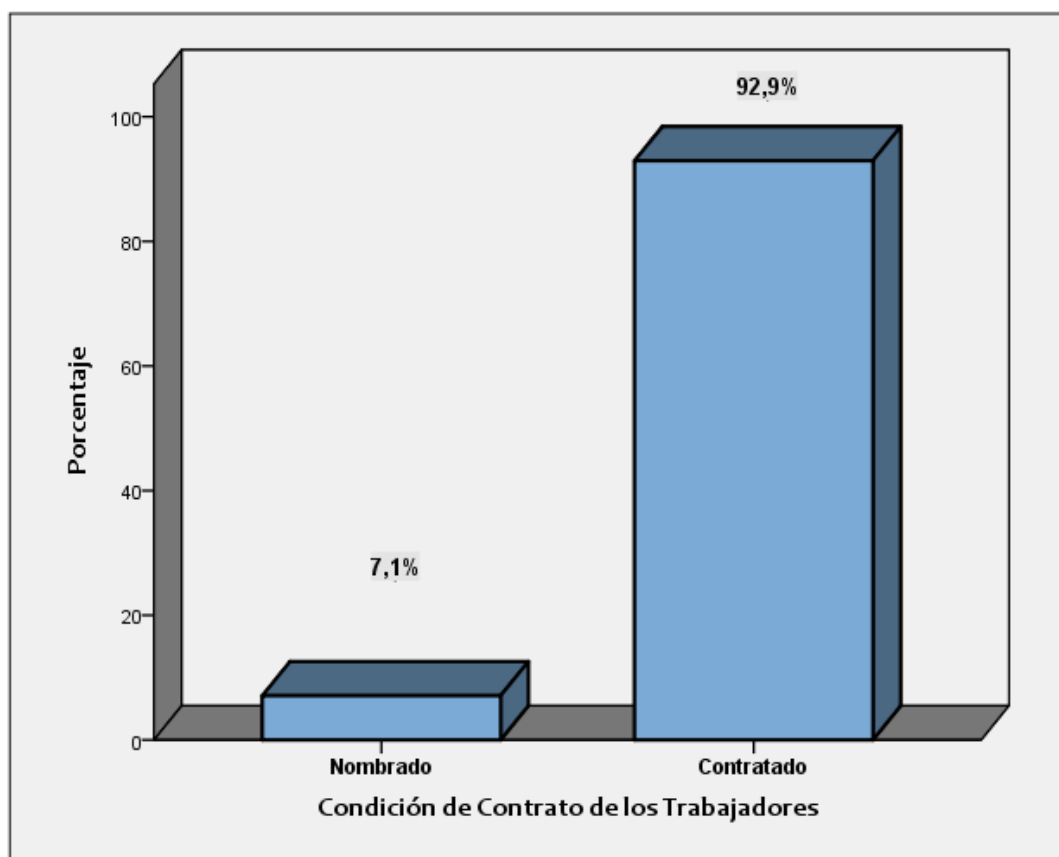
En cuanto al Grupo Ocupacional de los profesionales en estudio, se encontró que el mayor porcentaje con un 79,8% (79) son asistenciales y con menor porcentaje el 20,2% (20) son administrativos.

Tabla N° 06
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Condición Laboral Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	7	7,1
Contratado	92	92,9
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Grafico N° 06
Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Condición Laboral Hospital I Tingo María Essalud, 2017.



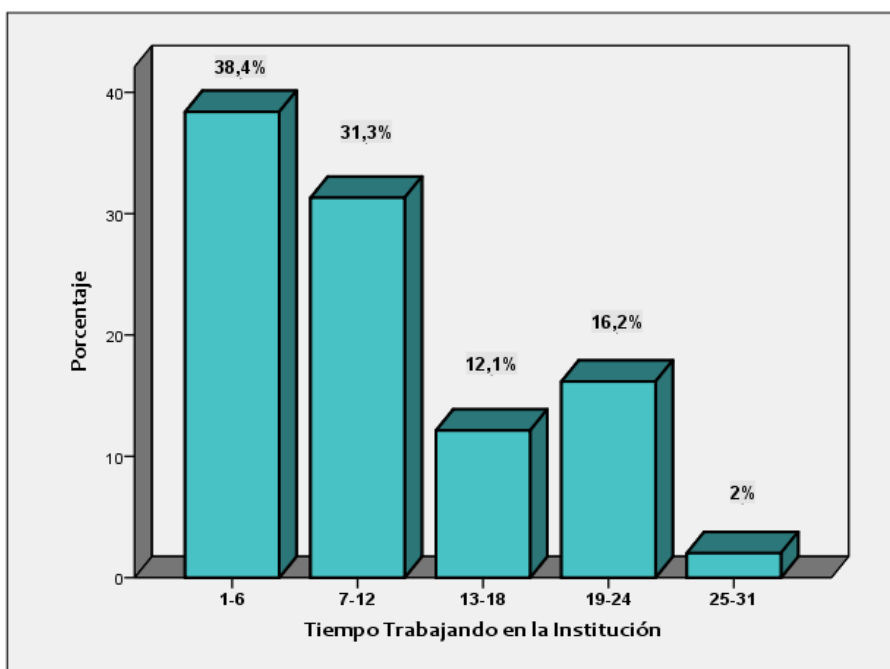
En cuanto a la condición laboral de los profesionales en estudio, se encontró que el 92,9% (92) se encuentran contratados en la institución y el 7,1% (7) se encuentran como nombrados en la institución.

Tabla N° 07
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Tiempo de servicios trabajando en la Institución Hospital I Tingo María
EsSalud, 2017.

Tiempo Trabajando en la Institución	Frecuencia	Porcentaje
1-6	38	38,4
7-12	31	31,3
13-18	12	12,1
19-24	16	16,2
25-31	2	2,0
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Grafico N° 07
Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Tiempo trabajando en la Institución Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.



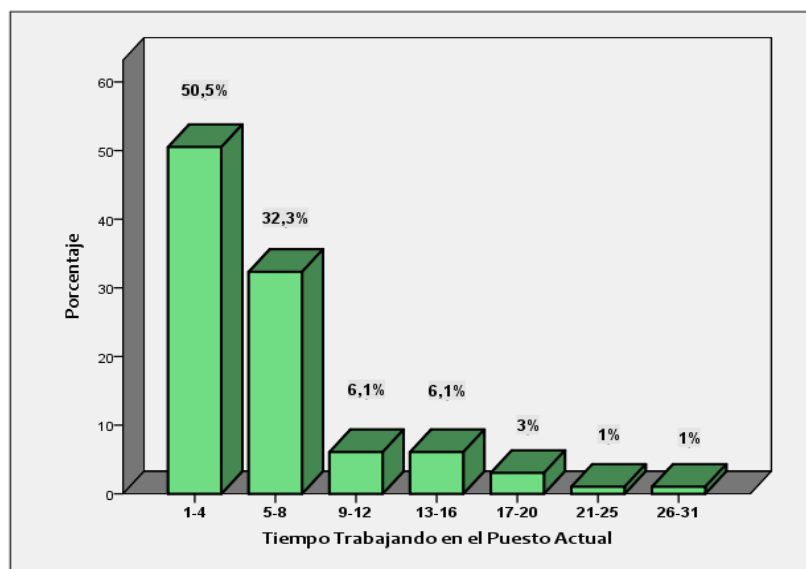
En relación al tiempo trabajando en la institución de los profesionales en estudio, se encontró que el 38,4% (38) se ubicaron entre 1 a 6 años de labor y en menor porcentaje el 2% (2) entre 25 a 31 años de labor en la institución.

Tabla N° 08
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Tiempo trabajando en el Puesto Actual Hospital I Tingo María EsSalud,
2017

Tiempo Trabajando en el Puesto Actual	Frecuencia	Porcentaje
1-4	50	50,5
5-8	32	32,3
9-12	6	6,1
13-16	6	6,1
17-20	3	3,0
21-25	1	1,0
26-31	1	1,0
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Grafico N° 08
Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Edad Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.



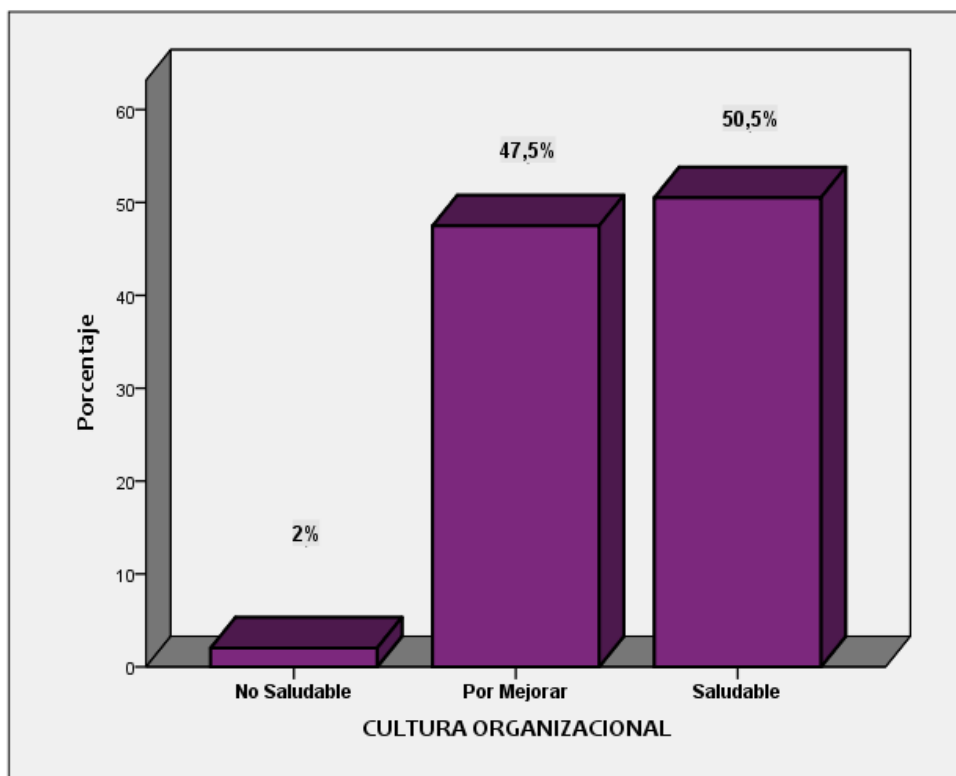
En cuanto a lo que refiere al tiempo de servicios, trabajando en el puesto actual en los profesionales en estudio, se encontró que el 50,5% (50) se ubicaron entre 1 a 4 años de labor y en menor porcentaje el 1% entre 26 a 31 años de labor.

Tabla N° 09
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Cultura Organizacional Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.

Cultura Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
No Saludable	2	2,0
Por Mejorar	47	47,5
Saludable	50	50,5
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Gráfico N° 09
Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Cultura Organizacional Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.



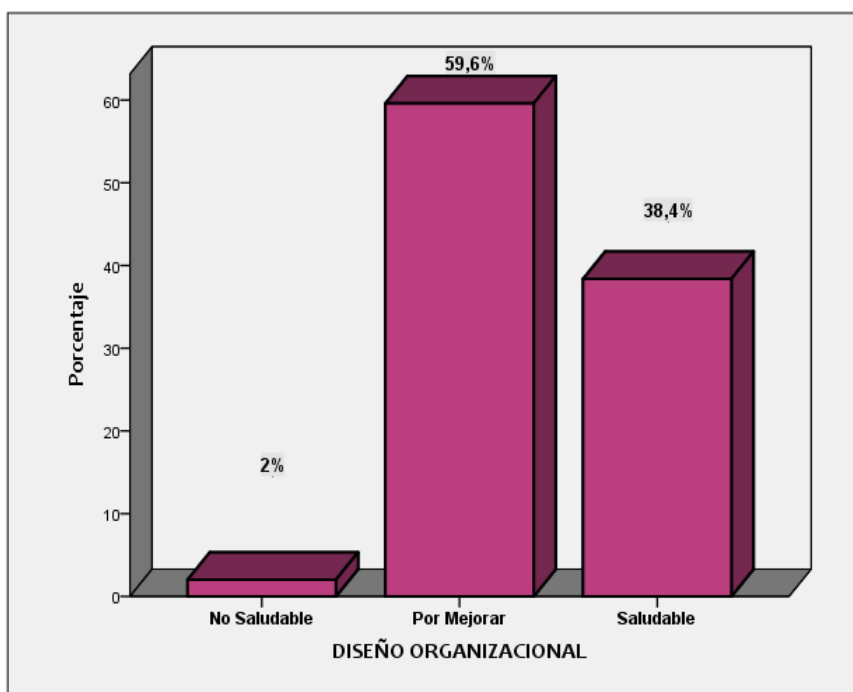
Concerniente a la Cultura Organizacional que muestra la población en estudio, se identificó que en esta área se encuentra saludable con un 50,5%, seguido de 47,5% por mejorar y no saludable con 2%.

Tabla N° 10
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Diseño Organizacional Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.

Diseño Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
No Saludable	2	2,0
Por Mejorar	59	59,6
Saludable	38	38,4
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Grafico N° 10
Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Diseño Organizacional Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.



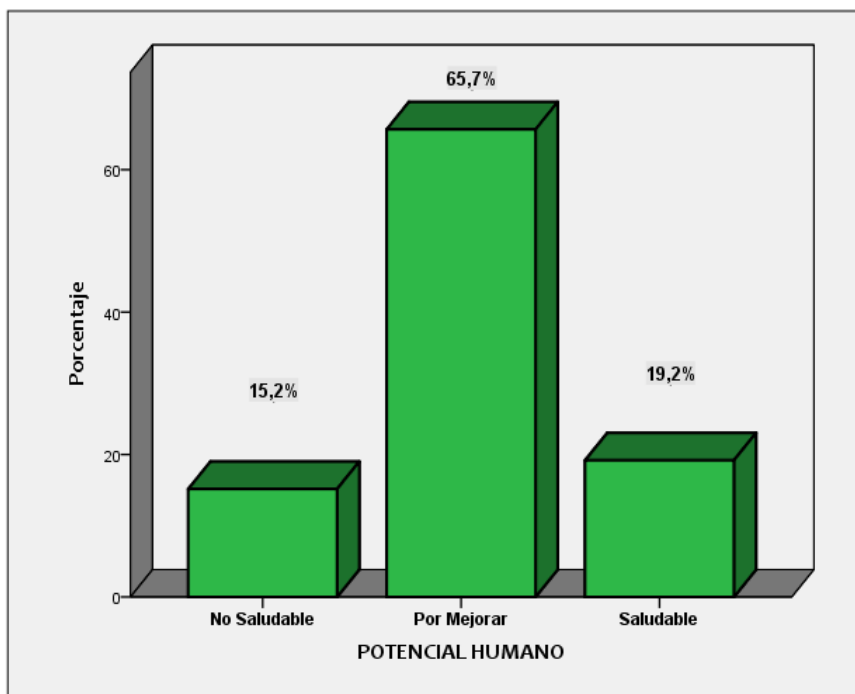
En cuanto al diseño Organizacional la población en estudio, se identificó que en esta área se encuentra por mejorar con un 59,6%, seguido de 38,4% saludable y no saludable con 2%.

Tabla N° 11
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Potencial Humano Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.

Potencial Humano	Frecuencia	Porcentaje
No Saludable	15	15,2
Por Mejorar	65	65,7
Saludable	19	19,2
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Grafico N° 11
Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Potencial Humano Hospital I Tingo María Essalud, 2017.



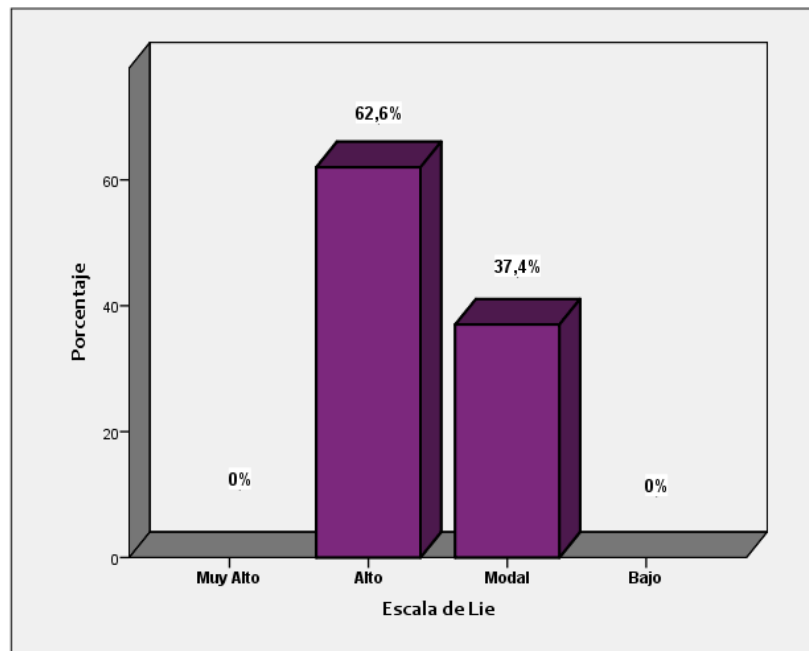
En relación a la variable potencial humana en estudio, se identificó que en esta área se encuentra por mejorar con un 65,7%, seguido de 19,2% saludable y no saludable con 15,2%.

Tabla N° 12
Distribución de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Escala Lie Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.

Escala de Lie	Frecuencia	Porcentaje
Alto	62	62,6
Modal	37	37,4
Total	99	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Grafico N° 12
Porcentaje de los profesionales asistenciales y administrativos, según
Escala Lie Hospital I Tingo María EsSalud, 2017.



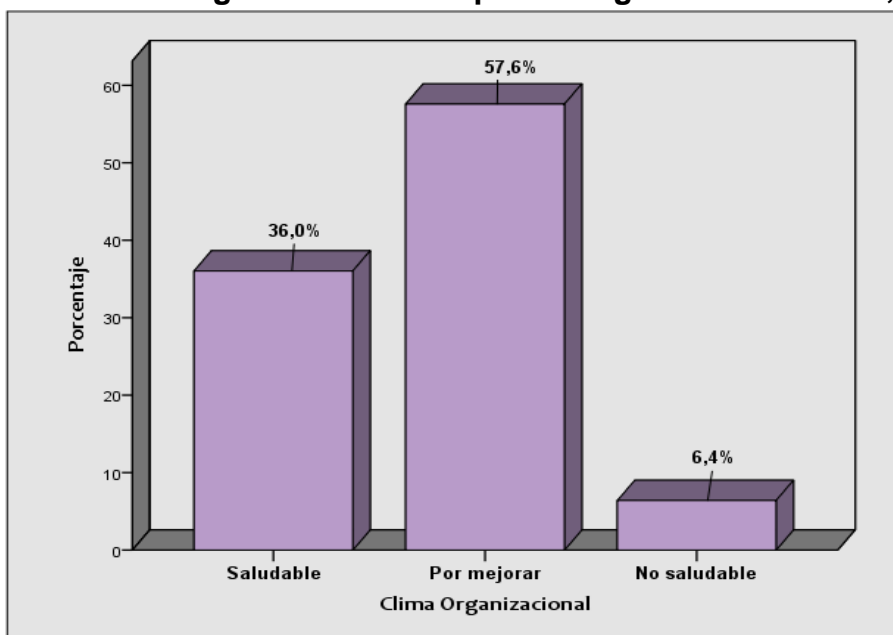
A cerca de la escala de Lie o escala de sinceridad que se incluye en los ítems del instrumento utilizado, los trabajadores en estudio obtuvieron una puntuación Moderada alto con 62,6% y una puntuación modal con 37,4%. La escala Lie moderada alto tiene una validez del perfil de la muestra estudiada como probablemente valido, cuya interpretación posible es que tienen la característica de conformismo social mientras que la puntuación modal tiene una validez del perfil probablemente fingiendo de malestar y que se interpreta como mal estar psicológico marcado.

Tabla N° 13
Distribución de las dimensiones (Cultura, Diseño y Potencial humano),
según el Clima Organizacional Hospital I Tingo María Essalud, 2017.

Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Saludable	107	36,0
Por mejorar	171	57,6
No saludable	19	6,4
Total	297	100,0

FUENTE: Encuesta Elaborada/NCCM/06/2017.

Gráfico N° 13
Porcentaje de las dimensiones Cultura, Diseño y Potencial humano),
según el Clima Organizacional Hospital I Tingo María Essalud, 2017



En relación al Clima organizacional en general, se encontró entre las dimensiones (**Cultura, Diseño y Potencial humano**), que el mayor porcentaje 57,6% se encuentran en un estado situacional por mejorar; solo el 36,0% en un estado saludable y por último en menor porcentaje 6,4% en un estado no saludable. Si sumamos los porcentajes por mejorar mas no saludable prácticamente tenemos un 64 por ciento por mejorar el clima organizacional del Hospital I Tingo Maria.

4.2. **Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis (dependiendo de la investigación):** En el presente trabajo de investigación no es posible realizar el contraste de la hipótesis; porque solo se planteó hipótesis descriptiva, es decir el estudio no tiene relación de variables.

CAPITULO V

5. DISCUSION DE RESULTADOS:

5.1. Presentar la contrastación de los resultados del trabajo de

Investigación:

El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio de clima organizacional, cuyo objetivo principal es identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientadas a mejorar aspectos que afectan negativamente el anormal desarrollo de la organización y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables , que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos.

Luego de recolectar los datos, éstos fueron procesados y presentados en tablas a fin de ser sometidos al análisis e interpretación respectiva de acuerdo al marco teórico. Así tenemos:

En cuanto a los resultados obtenidos, en relación a la edad en años en la población en estudio, se encontró que el 26.3% se ubicaron entre las

edades de 30 a 37 años, con una edad promedio de 36.74 años, con una edad mínima de 20 y máxima de 60 años, resultado similar al estudio de **Álvarez** ⁽³²⁾ cuyo resultados fueron: La edad promedio de los trabajadores fue de 37.55 años, siendo la edad mínima 21 y máxima 63 años. En relación al sexo de los trabajadores en estudio, el 67.7% son del sexo femenino y el 32.3% del sexo masculino, este resultado concuerda con el estudio de **Paz Delgado AB., Marín Betancur M.** ⁽³³⁾, cuyo resultado predominaron las personas del género femenino con el 72,6% y el 27,4% el género masculino.

En lo que respecta al servicio donde laboran los trabajadores en estudio se observan que existe un porcentaje de 17,2% que laboran en el servicio de emergencia, seguido del servicio de hospitalización con un 15,2 %, prosiguiendo con el servicio de laboratorio con un 14,1% y los otros servicios con porcentajes menores a ellos.

Referente a la profesión de los trabajadores en estudio, se encontró que el 30.3% son técnicos en enfermería, seguido el 23.2% son licenciados en enfermería, prosiguiendo con un 11.1% son técnicos de laboratorio, similar resultado al estudio de **Alvarez** ⁽³⁴⁾, cuyo resultados fueron que el 18.2% son técnicas en enfermería y 13.9% son licenciadas en enfermería. En relación al grupo ocupacional el 79.8% son asistenciales y el 20.2% son administrativos, así también en el **Informe Técnico Del Estudio Del Clima Organizacional “Hospital Vitarte 2014”** ⁽³⁵⁾ obtuvieron el 63% asistenciales y 37% administrativos.

En relación a la condición laboral se observa el 92.9% se encuentran contratados y el 7.1% son nombrados, resultado opuesto al estudio de **Alvarez (36)**, donde obtuvo que el 55.5% son nombrados y el 32.8% son contratados.

Concerniente al tiempo trabajando en la institución de los trabajadores en estudio se encontró que el mayor porcentaje de 38.4% laboran entre 1 a 6 años, seguido del 31.3% laboran entre 7 a 12 años y el 16.2% laboran entre 19 a 24 años; en cuanto al tiempo trabajando en el puesto actual, se obtuvo que el 50.5% laboran actualmente en sus puestos entre 1 a 4 años, seguido del 32.3% laborando actualmente en sus puestos entre 5 a 8 años.

Y por último en cuanto al clima organizacional, referente a la variable cultura organizacional se obtuvo una estructura saludable con el 50.5%, en cuanto a la variable diseño organizacional se halló una estructura por mejorar con un 59.6% y por último según a la variable potencial humano se encontró una estructura por mejorar con el 65.7%, resultados que concuerda con el **Informe Técnico Del Estudio Del Clima Organizacional "Hospital Vitarte 2014"**, donde sus resultados fueron, para la cultura organizacional con el 24.3% Saludable, para el diseño organizacional el 25.71% por mejorar y en potencial humano con el 28.59% por mejorar.

Respondiendo al objetivo general resumiendo y sumando las tres variables estudiadas se encontró con el presente trabajo de investigación lo siguiente: En relación al estado situacional del clima

organizacional en general en el Hospital I Tingo Maria EsSalud, entre las dimensiones (**Cultura, Diseño y Potencial humano**), que el mayor porcentaje 57,6% se encuentran en un estado situacional por mejorar; solo el 36,0% en un estado saludable y por último en menor porcentaje 6,4% en un estado no saludable. Si sumamos los porcentajes por mejorar, más el puntaje no saludable prácticamente tenemos como resultado un 64 por ciento por mejorar el clima organizacional del Hospital I Tingo María.

CONCLUSIONES:

En el presente trabajo de investigación se llega a la siguiente conclusión:

- Las características del personal que labora en el Hospital I Tingo María es que; en cuanto a la edad en años, se encontró el mayor porcentaje con un 26,3% (26) que se ubicaron entre las edades de 30 a 37 años y menor porcentaje con un 4% (4) entre 20 a 26 años de edad. La edad promedio de los trabajadores fue de 36.74 años siendo la mínima 20 y máxima 60 años. Con respecto al sexo de los profesionales en estudio, se encontró que el 67,7%(67) son del sexo femenino y el 32,3%(32) son del sexo masculino. En cuanto al Grupo Ocupacional de los profesionales en estudio, se encontró que el mayor porcentaje con un 79,8% (79) son asistenciales y con menor porcentaje el 20,2% (20) son administrativos. En cuanto a la condición laboral de los profesionales en estudio, se encontró que el 92,9% (92) se encuentran contratados en la institución y el 7,1% (7) se encuentran como nombrados. En cuanto a lo que refiere al tiempo de servicios, trabajando en el puesto actual, se encontró que el 50,5% (50) se ubicaron entre 1 a 4 años de labor y en menor porcentaje el 1% entre 26 a 31 años de labor.
- Concerniente a la Cultura Organizacional que muestra la población en estudio, se identificó como saludable con un 50,5%, seguido de 47,5% por mejorar y no saludable con 2%.
- En cuanto al diseño Organizacional la población en estudio, se identificó que en esta área se encuentra por mejorar con un 59,6%, seguido de 38,4% saludable y no saludable con 2%.

- En relación a la variable potencial humano la población en estudio, se identificó que en esta área se encuentra por mejorar con un 65,7%, seguido de 19,2% saludable y no saludable con 15,2%.
- Respondiendo al objetivo general resumiendo y sumando las tres variables estudiadas se encontró con el presente trabajo de investigación lo siguiente, en relación al estado situacional del clima organizacional en general en el Hospital I Tingo Maria EsSalud, entre las dimensiones (**Cultura, Diseño y Potencial humano**), que el mayor porcentaje 57,6% se encuentran en un estado situacional por mejorar; solo el 36,0% en un estado saludable y por último en menor porcentaje 6,4% en un estado no saludable. Si sumamos los porcentajes por mejorar, más el puntaje no saludable prácticamente tenemos como resultado un 64 por ciento por mejorar el clima organizacional del Hospital I Tingo Maria.

RECOMENDACIONES:

Luego de haber analizado e interpretado las variables del estudio se recomienda a:

- A los directivos del Hospital I Tingo María EsSalud tener en cuenta los resultados del presente estudio y considerar como un elemento importante del desarrollo institucional, el de intervenir el clima de la organización, que según los autores juega un papel preponderante en la productividad de la organización y en este caso en la calidad del servicio a los pacientes asegurados.
- A los profesionales de la salud que laboran en el Hospital I Tingo María EsSalud ser proactivos en la participación cuando se tiene que trabajar el tema del clima laboral en la organización

BIBLIOGRAFÍA

1. Monografias.com. [Internet]. Monografias.com; c2012. [Consultado 2017 Jul 26]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>.
2. Psicología y Empresa. [Internet]. Cueva JC; c2012. [Consultado 2017 Jul 26]. Disponible en: <http://psicologiayempresa.com/importancia-del-clima-organizacional.html>
3. Peláez León OC. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. [Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Postgrado; 2010. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo%282%29.pdf.
4. Álvarez Valverde SY. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología Abril -Agosto 2001. [Tesis para optar el Título de Licenciatura en comunicación Social]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Escuela de Comunicación Social; 2001. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Alvarez_V_S/t_completo.pdf.
5. Jorge Victoria. Portafolio [Internet]. Bogotá: Portafolio; c2014. [Consultado 2017 jun 20]. Disponible en: <http://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>.
6. Santa C, Cristancho F. Clima Laboral en Latino América [Internet]. [Consultado 2017 jun 20]. Disponible en: <https://rdstation-static.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>.
7. Ibid., p. 58.
8. Paz Delgado AL.; Marín Betancur SM. Clima Organizacional De La IPS Universidad Autónoma Manizales – Colombia 2014. [Tesis de Grado]. Colombia: Universidad Autónoma de Manizales Facultad de Estudios Sociales y Empresariales; 2014.
9. Noguera Arzamendia JR, Samudio M. Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. [Tesis pre grado]. Paraguay: Universidad Nacional de Asunción; 2012.
10. Uría calderón DE. El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. [Trabajo de graduación previo a la obtención del título de ingeniera de empresas]. Ambato: universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas; 2011.
11. Cortez Jimenez NM. Diagnóstico del clima organizacional Hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa, Ver., 2009. [Tesis de para optar el Grado de Maestra en Salud Publica]. Xalapa: Universidad Veracruzana. Instituto de Salud Publica; 2009.

12. Vásquez Chiroque, KM. Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama. [Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Escuela de Administración de Empresas; 2015.
13. Falcón Alvarado FL., Vergaray Enrique LA. Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y negocios internacionales]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2015.
14. Pelaes León, OC. Op.cit., p.4.
15. Álvarez Valverde, SY. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología Lima –Perú 2001. [Tesis para optar el Titulo de Licenciatura en Comunicación Social]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2001.
16. Casas Cárdenas y Echevarría Barrera. Determinar el Clima Organizacional en el centro de Salud Manuel Bonilla DISA I Callao/Red – La Punta-Lima – Perú.; 1999.
17. Vela López ST. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015. [Tesis para optar el grado de doctor en Ciencias de la Salud]. Huánuco: Universidad de Huánuco. Escuela de Post Grado; 20015.
18. Duran Janampa DD., Medrano Miranda K. Clima organizacional en la comisaría PNP de Huánuco – 2013. [Tesis pre grado]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan Medrano. Facultad de Ingenieria Industrial y de Sistemas; 2013.
19. Cisneros G. F. Modelo de Sistemas conductuales. Introducción a los Modelos y Teorías de Enfermería. Popayan Colombia: Universidad del Cauca. Programa de Enfermería; 2002. p. 8.
20. Ibid., p. 9.
21. Edel N, García S, Guzmán C. Clima y Compromiso Organizacional Veracruz: CONACYT; 2007.
22. Enciclopedia virtual [Internet]. Guanajuato: Eumed; c2012. [Consultado 2017 Jul 13]. Disponible en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html.
23. Ministerio de Salud. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. [Internet]. [Consultado 2017 Jul 13]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf.
24. Ibid., p.16.
25. Ibid., p.16.
26. Ibid., p.16-17.
27. Ibid., p. 17.
28. Ibid., p. 18.
29. Ibid., p. 18.
30. Ibid., p. 20
31. Ibid., p. 21-22.
32. Álvarez Valverde, SY. Op.cit., p.92.
33. Paz Delgado AL.; Marín Betancur SM. Op.cit., p.74.

34. Álvarez Valverde, SY. Op.cit., p.91.
35. Balan Lozio MG, Garcia Gutierrez E, Espinoza Espinoza G, Chavez Davila N, et al. Informe técnico del estudio del clima organizacional. [Estudio del Comité de Clima Organizacional]. Lima-Vitarte: Hospital Vitarte; 2014.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. **Nombre de la Organización de Salud:**
2. **Tipo de Establecimiento:** [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red
[7] Micro-Red
3. **Sector:** [1] MINSA [2] EsSalud [3] FF.AA. [4] PNP [5] Sector Privado
4. **Ubicación Geográfica:** [1] Costa [2] Sierra [3] Selva
5. **Código del cuestionario:**
6. **Edad:**.....
7. **Sexo:** [1] Femenino [2] Masculino
8. **Grupo Ocupacional:** (1) Administrativo (2) Asistencial
9. **Profesión:**
10. **Condición:** [1] Nombrado [2] Contratado
11. **Tiempo trabajando en la Institución:**
12. **Tiempo trabajando en el Puesto Actual:**

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

ITEMS	Nunc a	A veces	Frecuent emente	Siem pre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
Me río de bromas.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4

Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente.	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Cometo errores.	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4

Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
He mentido	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

ANEXO II:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL ESTUDIO:

“Estado situacional del Clima Organizacional en el Hospital I Tingo María ESSALUD-2017”

PROPOSITO:

Se lleva a cabo el estudio con el propósito de obtener información sobre, estado situacional del Clima Organizacional en el Hospital I Tingo María ESSALUD-2017.

SEGURIDAD:

El estudio no pondrá en riesgo su salud física ni psicológica.

PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO:

Se incluirá a todo el personal que se encuentran laborando en el Hospital I Tingo María durante el periodo del estudio.

CONFIDENCIABILIDAD:

La información recabada se mantendrá confidencialmente, no se publicarán nombres de ningún participante. Así que podemos garantizar la confidencialidad absoluta.

COSTOS:

El estudio no afectara recursos económicos ya que todos los gastos serán asumidos por el investigador. Usted no recibirá ninguna remuneración por participar en el estudio.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE:

La participación en el estudio es voluntaria .Usted puede decidir si participa o puede abandonar el estudio en cualquier momento.

CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO:

“Yo he leído la información de esta página y acepto voluntariamente participar en el estudio”

D.N.I.....

Firma.....

Fecha...../...../.....

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	VALOR FINAL	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuáles son las características que determinan el estado situacional del clima organizacional en el Hospital I Tingo María EsSalud 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar las características que determinan el estado situacional del clima organizacional en el Hospital I Tingo María EsSalud 2017</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar la cultura organizacional del Hospital I EsSalud Tingo María 2017.</p> <p>Identificar la</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Hi: El Estado Situacional del clima organizacional a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud 2017 es Saludable</p> <p>Ho: El Estado Situacional del clima organizacional a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud 2017 NO es Saludable</p> <p>Ha: El Estado Situacional del clima organizacional a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud 2017 se encuentra en proceso de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Características del personal • Cultura organizacional • Diseño organizacional • Potencial humano 	<p>Edad cumplidos</p> <p>Sexo</p> <p>Nunca. (1)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Frecuentemente (3)</p> <p>Siempre (4)</p> <p>No responde (5)</p>	<p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Según el tipo de diseño de Investigación es de estudio descriptivo. • Según el periodo y secuencia del estudio, es transversal. • De acuerdo con la interferencia del investigador en el fenómeno que se analiza, el estudio es de tipo observacional, <p>Por lo antes mencionado, este apartado se resume a definir que el tipo de estudio de esta investigación es descriptivo, transversal y observacional.</p> <p>Diseño de investigación es</p>

<p>¿Cómo se encuentra la cultura organizacional del Hospital I Tingo María EsSalud 2017?</p> <p>¿Cómo es la estructura organizacional a nivel del Hospital I EsSalud Tingo María 2017?</p> <p>¿Cómo se desarrolla el potencial humano a</p>	<p>estructura organizacional a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud 2017.</p> <p>Identificar el potencial humano a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud 2017.</p>	<p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u></p> <p>H_a: La cultura organizacional del Hospital I Tingo María EsSalud en el 2017 es Saludable.</p> <p>H_o: La cultura organizacional del Hospital I Tingo María EsSalud 2017 NO es Saludable.</p> <p>H_a: La estructura organizacional del Hospital I Tingo María EsSalud 2017 es Saludable</p> <p>H_o: La estructura organizacional del Hospital I Tingo María EsSalud 2017 NO es Saludable.</p> <p>H_a: El potencial Humano a nivel del</p>			<p>descriptivo:</p> <p>M = 0</p> <p>3.3. Población</p> <p>La población a intervenir serán los 133 profesionales asistenciales y administrativos que están trabajando en el Hospital Tingo María en los servicios de emergencia, hospitalización, consultorios externos, centro quirúrgico, administración y apoyo al diagnóstico.</p> <p>Tamaño de la muestra</p> <p>El tamaño de la muestra se determinará con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizará la formula estadística de proporciones para una población finita:</p> <p>Técnicas e instrumentos de</p>
---	---	--	--	--	--

<p>nivel del Hospital I Tingo María EsSalud 2017?</p>		<p>Hospital I Tingo María EsSalud 2017 es Saludable.</p> <p>H₀: El potencial Humano a nivel del Hospital I Tingo María EsSalud 2017 NO es Saludable</p>			<p>recolección de datos:</p> <p>La Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta para la recolección de la información para determinar el estado situacional del clima organizacional a nivel del Hospital I Tingo María.</p> <p>El instrumento: El instrumento a utilizar ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional de la dirección de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud con la participación de en equipo de expertos de diferentes instituciones. Este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional</p>
---	--	---	--	--	---