

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



TESIS

**“Clima organizacional en el hospital materno infantil Carlos
Showing Ferrari Huánuco - 2025”**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: Gonzales Santiago, Jocsán Elías

ASESOR: Polino Puente, Emerson Junior

HUÁNUCO – PERÚ

2026

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (x)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73368358

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45867323

Grado/Título: Doctor en ciencias de la educación

Código ORCID: 0000-0003-2131-8547

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Blanco Tipismana, José Martín	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X
2	Gonzales Acuña, Martin Moisés	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22512599	0000-0002-6062-6705
3	Carbajal Álvarez, Magaly Haydée	Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible	09872196	0000-0002-9489-3588

D

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:45 horas del día 27 del mes de mayo del año 2026**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el 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:

Dra. Magaly Haydee Carbajal Álvarez
Mtro. Martín Moisés Gonzales Acuña
Mtro. José Martín Blanco Tipismana

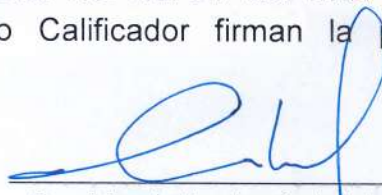
Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN No 1950-2025-D-FCOMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI HUÁNUCO - 2025**", presentada por el Bachiller, **GONZALES SANTIAGO, Jocsan Elias**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

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 **APROBADO** con el calificativo cuantitativo de **14 (CATORCE)** y cualitativo de **SUFICIENTE** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **12:55 pm** horas del día **27 del mes de mayo del año 2026**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dra. Magaly Haydee Carbajal Álvarez
DNI: 09872196
Código ORCID: 0000-0002-9489-3588
PRESIDENTE


Mtro. Martín Moisés Gonzales Acuña
DNI: 22512599
Código ORCID: 0000-0002-6062-6705
SECRETARIO


Mtro. José Martín Blanco Tipismana
DNI: 22474198
Código ORCID: 0000-0001-7118-719X
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: JOCSÁN ELÍAS GONZALES SANTIAGO, de la investigación titulada "Clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - 2025", con asesor(a) EMERSON JUNIOR POLINO PUENTE, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1056-2025-D-FCEMP-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 16 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 27 de marzo de 2026



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

160. JOCSAN ELIAS GONZALES SANTIAGO.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	4%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico mi tesis, en primera instancia a Dios, ser supremo, quien es el guía de mi caminar, por la fortaleza que me brinda día a día para salir adelante y por todas sus bendiciones.

Asimismo, a mis amados padres, quienes son mi ejemplo y templanza, por su apoyo incondicional en cada paso que doy, por estar conmigo y nunca dejarme caer.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad de Huánuco por haberme dotado de los recursos esenciales para recorrer con eficacia este extenso camino profesional.

Agradezco profundamente al cuerpo docente del programa de Administración de Empresas por impartir sus habilidades y conocimientos profesionales, así como por su apoyo inquebrantable a lo largo de mi trayectoria académica.

Agradezco profundamente a mi asesor, Polino Puente, Emerson Junior, por su ayuda y por su disposición a atender todas las consultas que surgieron a lo largo de este estudio.

Finalmente, mi gratitud de manera especial a los trabajadores y directivos del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, por la disponibilidad brindada, por apoyarme desde el inicio de este estudio y por lograr desarrollarlo con éxito.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	XII
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3. OBJETIVO GENERAL	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	18
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	30
2.4. VARIABLES	31

2.4.1. VARIABLE ÚNICA	31
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	32
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.1.1 ENFOQUE	33
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	33
3.1.2 DISEÑO	33
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.2.1 POBLACIÓN	34
3.2.2. MUESTRA	34
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	36
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS	36
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	37
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS	38
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	38
CAPÍTULO V	65
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	65
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución del personal por régimen laboral en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, 2025.....	34
Tabla 2 Muestra de estudio por régimen laboral en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, 2025	35
Tabla 3 ¿En su trabajo, percibe que existen muchas reglas y controles que debe cumplir?	39
Tabla 4 ¿Siente que las reglas establecidas limitan su capacidad de actuar con flexibilidad?	39
Tabla 5 ¿Considera que los procedimientos administrativos son excesivamente burocráticos?.....	40
Tabla 6 ¿Puedo tomar decisiones sobre mi trabajo sin necesidad de pedir permiso constantemente?.....	41
Tabla 7 ¿Tengo libertad para organizar y planificar las tareas con mi equipo de trabajo?	42
Tabla 8 ¿Debo consultar cada paso que realizo con mis superiores?.....	43
Tabla 9 ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, recibo reconocimiento por parte de mis superiores?.....	44
Tabla 10 ¿Considero que las recompensas y reconocimientos se entregan de manera justa entre todos los trabajadores?	45
Tabla 11 ¿En este hospital se valora más reconocer los logros que castigar los errores?	46
Tabla 12 ¿Se siente con libertad de proponer mejoras en su área de trabajo?	47
Tabla 13 ¿Las tareas que realizo representan un desafío que me motiva?	49
Tabla 14 ¿En este hospital se aceptan riesgos calculados para alcanzar los objetivos?.....	49
Tabla 15 ¿El ambiente de trabajo en mi área es agradable y positivo?.....	50
Tabla 16 ¿Mantengo relaciones cordiales con mis compañeros de trabajo?.....	51
Tabla 17 ¿Recibo un trato respetuoso por parte de mis superiores?	52
Tabla 18 ¿Existe entre compañeros disposición para brindarse ayuda cuando es necesario?.....	53
Tabla 19 ¿Existe un buen nivel de colaboración entre todos los trabajadores?	

.....	54
Tabla 20 ¿Siente confianza para pedir apoyo cuando enfrenta un problema laboral?	55
Tabla 21 ¿Conoce con claridad las políticas internas que regulan su trabajo?	56
Tabla 22 ¿Las normas se aplican de manera consistente para todo el personal?	57
Tabla 23 ¿Percibe que existe un nivel de exigencia adecuado para cumplir los protocolos?	58
Tabla 24 ¿Cuenta con espacios donde pueda expresar desacuerdos sobre temas laborales?.....	59
Tabla 25 ¿Las diferencias entre compañeros se resuelven de forma respetuosa?	60
Tabla 26 ¿Recibe apoyo de la institución para mediar en conflictos laborales?	61
Tabla 27 ¿Se siente orgulloso de pertenecer a este hospital?	62
Tabla 28 ¿Se identifica con los valores y principios que promueve la institución?	63
Tabla 29 ¿Se siente comprometido con los objetivos y misión del hospital?.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿En su trabajo, percibe que existen muchas reglas y controles que debe cumplir?	39
Figura 2 ¿Siente que las reglas establecidas limitan su capacidad de actuar con flexibilidad?	39
Figura 3 ¿Considera que los procedimientos administrativos son excesivamente burocráticos?.....	40
Figura 4 ¿Puedo tomar decisiones sobre mi trabajo sin necesidad de pedir permiso constantemente?.....	41
Figura 5 ¿Tengo libertad para organizar y planificar las tareas con mi equipo de trabajo?	42
Figura 6 ¿Debo consultar cada paso que realizo con mis superiores?.....	43
Figura 7 ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, recibo reconocimiento por parte de mis superiores?.....	44
Figura 8 ¿Considero que las recompensas y reconocimientos se entregan de manera justa entre todos los trabajadores?	45
Figura 9 ¿En este hospital se valora más reconocer los logros que castigar los errores?	46
Figura 10 ¿Se siente con libertad de proponer mejoras en su área de trabajo?	47
Figura 11 ¿Las tareas que realizo representan un desafío que me motiva?	48
Figura 12 ¿En este hospital se aceptan riesgos calculados para alcanzar los objetivos?.....	49
Figura 13 ¿El ambiente de trabajo en mi área es agradable y positivo?	50
Figura 14 ¿Mantengo relaciones cordiales con mis compañeros de trabajo?	51
Figura 15 ¿Recibo un trato respetuoso por parte de mis superiores?	52
Figura 16 ¿Existe entre compañeros disposición para brindarse ayuda cuando es necesario?.....	53
Figura 17 ¿Existe un buen nivel de colaboración entre todos los trabajadores?	54
Figura 18 ¿Siente confianza para pedir apoyo cuando enfrenta un problema laboral?	55

Figura 19 ¿Conoce con claridad las políticas internas que regulan su trabajo?	56
Figura 20 ¿Las normas se aplican de manera consistente para todo el personal?	57
Figura 21 ¿Percibe que existe un nivel de exigencia adecuado para cumplir los protocolos?	58
Figura 22 ¿Cuenta con espacios donde pueda expresar desacuerdos sobre temas laborales?	59
Figura 23 ¿Las diferencias entre compañeros se resuelven de forma respetuosa?	60
Figura 24 ¿Recibe apoyo de la institución para mediar en conflictos laborales?	61
Figura 25 ¿Se siente orgulloso de pertenecer a este hospital?	62
Figura 26 ¿Se identifica con los valores y principios que promueve la institución?	63
Figura 27 ¿Se siente comprometido con los objetivos y misión del hospital?	64

RESUMEN

La presente investigación lleva como título: Clima organizacional en el hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco – 2025. La metodología contó con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel descriptivo y bajo un diseño no experimental. Con una población conformada por 255 trabajadores y una muestra de 188 trabajadores. Como técnica se empleó la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Según los resultados, se evidenció que el 54.3 % de los trabajadores percibe una estructura organizacional clara y bien definida, lo que refleja orden y cumplimiento de jerarquías. En cuanto a la responsabilidad individual y colectiva, el 45.2 % manifestó que casi siempre tienen libertad para planificar y organizar las tareas en equipos, Respecto a la recompensa y reconocimiento, el 36.7 % indicó que casi nunca recibe reconocimiento por su desempeño, lo que muestra una debilidad en la motivación laboral. Sobre el desafío organizacional, el 45,2% expresa que las tareas que realizan representan un desafío que los motiva. Se concluye que, el clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari de Huánuco, se percibe en general como favorable, destacando aspectos positivos en las relaciones interpersonales, la identidad organizacional y el apoyo entre compañeros. Sin embargo, se identifican áreas de mejora vinculadas con la autonomía en la toma de decisiones, el reconocimiento del desempeño y ciertos rasgos de estructura burocrática que limitan la flexibilidad laboral.

Palabras clave: Clima, organizacional, trabajadores, hospital, estructura organizacional.

ABSTRACT

This research is entitled: Organizational climate at the Carlos Showing Ferrari Huánuco Maternity and Children's Hospital – 2025. The methodology was quantitative, basic, descriptive, and non-experimental. The population consisted of 255 workers and the sample consisted of 188 workers. The technique used was a survey, and the instrument was a questionnaire. According to the results, 54.3% of workers perceive a clear and well-defined organizational structure, reflecting order and compliance with hierarchies. In terms of individual and collective responsibility, 45.2% stated that they almost always have the freedom to plan and organize tasks in teams. Regarding reward and recognition, 36.7% indicated that they almost never receive recognition for their performance, which shows a weakness in work motivation. Regarding organizational challenges, 45.2% said that the tasks they perform represent a challenge that motivates them. It is concluded that the organizational climate at the Carlos Showing Ferrari Maternal and Child Hospital in Huánuco is generally perceived as favorable, highlighting positive aspects in interpersonal relationships, organizational identity, and support among colleagues. However, areas for improvement have been identified in relation to decision-making autonomy, performance recognition, and certain bureaucratic structural features that limit workplace flexibility.

Keywords: Climate, organizational, workers, hospital, organizational structure.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se entiende como el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre su entorno laboral, influyendo en su motivación, desempeño y satisfacción (Marín et al., 2018). Un clima positivo favorece la productividad y la permanencia del personal, mientras que uno deficiente genera desmotivación y rotación laboral. En el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari de Huánuco se evidencian dificultades en comunicación, liderazgo y reconocimiento, lo que justifica evaluar el clima organizacional en el año 2025.

En tal sentido el presente estudio tiene como objetivo principal describir el clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental. Su propósito fue generar conocimiento sobre el clima organizacional en dicha institución, sin manipular la variable, sino observándola en su contexto natural.

El presente estudio se titula: Clima organizacional en el hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - 2025, se centra en describir el clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari.

La investigación se estructura en cinco capítulos:

El capítulo I define el problema, abarcando tanto sus dimensiones generales como específicas, junto con el objetivo general y los objetivos particulares. Ofrece una justificación teórica, práctica y metodológica, describe las limitaciones y evalúa la viabilidad del estudio.

El capítulo II establece los fundamentos teóricos y el contexto internacional, nacional y por último el local. Delinea los fundamentos teóricos que esbozan el concepto de la variable, articula las definiciones conceptuales e introduce la variable de investigación junto con su operacionalización, dimensiones e indicadores.

El capítulo III describe la metodología, el tipo, el enfoque, el nivel y el diseño de la investigación. Delinea la población y la muestra, la metodología de recopilación de datos y el equipo utilizado. Por último, describe las metodologías y los análisis empleados para el procesamiento de datos.

El capítulo IV describe los resultados de la investigación, presentados estadísticamente mediante tablas y figuras.

El capítulo V examina los resultados obtenidos y concluye con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas pertinentes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El clima organizacional ha recibido diversas denominaciones desde que llamó por primera vez la atención de los académicos, entre ellas clima laboral, entorno laboral, entre otras. Las organizaciones que pretenden mejorar la productividad y la calidad del servicio mediante diversas iniciativas internas le conceden una gran importancia. En las últimas décadas se han llevado a cabo esfuerzos para esclarecer su naturaleza y cuantificarlo.

La Organización Panamericana de la Salud define el clima organizacional como un conjunto de opiniones relativamente coherentes dentro de una organización, que abarca todas las actividades, así como los comportamientos y actitudes de sus miembros (Marín et al., 2018). Un estudio realizado en África reveló que las empresas pueden mejorar la satisfacción laboral fomentando un clima organizacional positivo; además, otras investigaciones indican que un clima organizacional favorable se correlaciona positivamente con una mayor satisfacción laboral y una menor intención de renunciar (Borhani, 2012). Una investigación llevada a cabo en México reveló que el 76 % de los empleados experimentaba un ambiente de trabajo excepcional (Carballo et al., 2015).

Bustamante et al. (2022) analizan el entorno organizativo de dos hospitales de alta complejidad (uno privado y otro público) situados en Guayas, Ecuador. Se llevó a cabo una encuesta entre una muestra de personal de ambas instituciones. Los resultados indicaron que el índice medio de percepción del clima organizativo era superior en los hospitales públicos en comparación con los privados. Los hospitales privados dan prioridad a una gestión que fomente la colaboración, la excelencia profesional, la iniciativa y el compromiso del personal, lo que indica que las actitudes en los hospitales públicos y privados son congruentes. Determinaron que estos factores son esenciales para cumplir los objetivos institucionales de ambos hospitales, especialmente en lo que respecta a la gestión, la organización interna, la colaboración organizativa, la dotación de equipos, el desarrollo del personal,

la seguridad en el lugar de trabajo, la autonomía profesional y la comunicación.

La Organización Mundial de la Salud (2022) señala que unas condiciones laborales inadecuadas pueden dar lugar a discriminación, trato desigual o cargas de trabajo excesivas que pongan en peligro el bienestar mental y la salud de los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) destaca la necesidad de fomentar un entorno social interno constructivo, propiciado por directivos y empleados comprensivos a través del diálogo social, lo que mejora la calidad del empleo y la satisfacción laboral.

En el marco nacional, las instituciones del sector público se esfuerzan por fomentar un clima organizacional favorable para sus empleados. Según el medio digital El Comercio (2021), una encuesta reveló que el 24 % de los encuestados había presentado su renuncia debido a un clima organizacional insatisfactorio percibido en sus lugares de trabajo. Esto pone de relieve que, si bien un salario competitivo es crucial, no es el único factor determinante para la retención de los empleados dentro de una organización. Es esencial reconocer que la pandemia ha alterado la naturaleza del trabajo y las prioridades de los empleados. En la actualidad, retener el talento requiere ofrecer lo que realmente valoran y necesitan: concretamente, recompensa emocional y confianza.

A nivel local, el estado del entorno laboral en las instituciones sanitarias pone de manifiesto que entre los problemas más importantes que afectan al clima organizativo se encuentran las relaciones interpersonales inadecuadas, los diversos estilos de liderazgo, las prácticas de comunicación inconsistentes, los conflictos entre los valores institucionales y los personales, y otros factores que provocan el descontento de los empleados. Este descontento se manifiesta físicamente en el lugar de trabajo a través de condiciones laborales ambiguas, tensas y autocráticas que dificultan el desempeño de los empleados en sus tareas diarias (Chahua, 2023).

En el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari se ha venido aplicando diferentes acciones internas orientadas a mejorar el clima

organizacional, no obstante, se ha observado diversas deficiencias en cuanto a sus dimensiones. En relación a la estructura organizacional, se evidencia que algunos trabajadores no conocen las restricciones y normas de la institución; en cuanto a la responsabilidad individual y colectiva, se manifiesta que el personal no cuenta con la autonomía suficiente; respecto a recompensas y reconocimiento, se evidencia que muchos no son recompensados a pesar de su esfuerzo; en cuanto al desafío organizacional, se observa que muchos trabajadores no tienen la libertad de proponer mejoras; con respecto a las relaciones interpersonales, se evidencia que muchas veces no existe una buena relación entre los trabajadores; en cuanto al apoyo organizacional, se encontraron deficiencias en la colaboración mutua; en relación de los estándares organizacionales, se manifiesta que muchos trabajadores desconocen las normas y reglas de la institución; respecto al conflicto, se evidencia que no existe espacios para expresar los desacuerdos y resolver problemas entre trabajadores y finalmente en relación a la identidad organizacional, se manifiesta que algunos trabajadores no se sienten parte de la institución. Dichas situaciones evidencian la necesidad de evaluar el clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es el clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1. ¿Cómo se percibe la estructura organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?

PE2. ¿Cómo se percibe la responsabilidad individual y colectiva en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?

PE3. ¿Cómo perciben los trabajadores la recompensa y reconocimiento en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?

PE4. ¿Cómo se manifiesta el desafío organizacional (innovación, riesgo asumido y autonomía) en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?

PE5. ¿Cuál es la percepción de los colaboradores sobre las relaciones interpersonales en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?

PE6. ¿Cómo perciben el apoyo organizacional los colaboradores en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?

PE7. ¿Cómo se perciben los estándares organizacionales (calidad, normas y desempeño) en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?

PE8. ¿Cuál es la percepción que tienen los trabajadores sobre el conflicto laboral en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?

PE9. ¿Cómo se percibe la identidad organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Describir el clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1. Identificar la percepción sobre la estructura organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.

OE2. Identificar la percepción sobre la responsabilidad individual y colectiva en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.

OE3. Identificar la percepción de los trabajadores respecto a la recompensa y reconocimiento en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.

OE4. Identificar cómo se manifiesta el desafío organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.

OE5. Identificar la percepción de los colaboradores sobre las relaciones interpersonales en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.

OE6. Identificar cómo perciben el apoyo organizacional los colaboradores en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.

OE7. Identificar cómo se perciben los estándares organizacionales en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.

OE8. Identificar la percepción que tienen los trabajadores sobre el conflicto laboral en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.

OE9. Identificar cómo se percibe la identidad organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se justificó teóricamente por la necesidad de ampliar el conocimiento sobre el clima organizacional en instituciones de salud, proporcionando información científica actualizada que servirá como antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la variable de estudio.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación se justificó prácticamente porque los resultados permitieron identificar fortalezas y debilidades del clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, contribuyendo a la toma de decisiones y al planteamiento de estrategias orientadas a mejorar el ambiente laboral y el desempeño del personal.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación tuvo una justificación metodológica al aplicar un instrumento principal para medir el clima organizacional, este cuestionario incluyó ítems específicos para evaluar sus dimensiones. La aplicación de este instrumento permitió recopilar datos precisos que fueron analizados estadísticamente para obtener conclusiones objetivas

sobre el clima organizacional el hospital Carlos Showing Ferrari, brindando una metodología confiable a la investigación.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Una de las limitaciones identificadas en este estudio fue la disponibilidad de tiempo de los participantes. Para mitigar este aspecto, se procuró programar la recolección de datos en horarios que no interfieran con sus actividades laborales, buscando el momento más adecuado que facilite su participación voluntaria y sin afectar sus funciones.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

- El presente trabajo de investigación tuvo el apoyo de personal, ya que mi persona tiene un familiar directo laborando en la Institución en estudio.
- Se dispuso de recursos económicos propios para el desarrollo de la investigación, ya que se tuvo un ahorro para este proyecto de investigación
- Se contó con la logística tecnológica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Cabrera y Rendón (2024) en su estudio titulado “Clima Organizacional del personal asistencial de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba Antioquia en el año 2023”, realizada en la Universidad de Antioquia, señalan que el objetivo principal de su investigación fue identificar las condiciones laborales del personal asistencial en el hospital en mención y que, a su vez, permita conocer, medir y potencializar las variables del clima organizacional. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de diseño transversal – descriptiva, donde participaron como muestra 34 colaboradores. Según los hallazgos se evidenció un nivel poco satisfactorio del clima organizacional en todas sus dimensiones, lo que lleva a concluir que los líderes de la institución deben tener una mejor gestión y administración, para que acerquen el nivel de satisfacción laboral al ideal y más en una institución de prestación de servicios de salud, que presenta características particulares y complejas frente a cualquier otra organización.

Amaya (2020) en su estudio “Clima organizacional y sus tipos en instituciones de salud pública de Colombia”, publicado en Consensus - Santiago, examinó las características del clima organizacional en el contexto de las instituciones de salud pública colombianas. El estudio tuvo como objetivo analizar y describir los diferentes tipos de climas organizacionales presentes en estas instituciones, basándose en la percepción de los empleados. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo, aplicándose a una muestra de 210 trabajadores, incluyendo perfiles técnicos y administrativos. Para evaluar el clima organizacional, se empleó un cuestionario adaptado basado en las dimensiones de comunicación, reconocimiento, liderazgo, ambiente físico y oportunidades de desarrollo profesional. Los hallazgos revelaron que el 62% de los participantes perciben un clima organizacional

moderadamente favorable, con la comunicación interna y el liderazgo identificados como áreas críticas, donde solo el 45% y 50% de los participantes respectivamente expresaron satisfacción. En contraste, las oportunidades de desarrollo profesional y el ambiente físico obtuvieron valoraciones superiores, con un 70% y 68% de opiniones positivas. Además, se observó una correlación significativa ($r = 0.58$, $p < 0.01$) entre un clima organizacional positivo y la intención de permanencia en la institución, evidenciando que los trabajadores con percepciones favorables tienen un 35% menos de probabilidad de renunciar en el próximo año. Los resultados sugieren que, aunque existen fortalezas en el ambiente laboral, es necesario fortalecer la comunicación y el liderazgo para mejorar la cohesión y el compromiso. Se concluye que el clima organizacional es un factor determinante en la motivación y retención del talento, por lo que las empresas deben diseñar estrategias integrales que fomenten un entorno de trabajo transparente, participativo y con claras oportunidades de crecimiento profesional, contribuyendo así a la sostenibilidad organizacional y competitividad en el mercado.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Heredia (2022) su investigación titulada “Percepción del clima organizacional en enfermeras de un hospital de Lima metropolitana durante el estado de emergencia sanitaria”, realizada en la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como objetivo analizar la percepción del clima organizacional en enfermeras de un hospital de Lima Metropolitana durante el estado de emergencia sanitaria. Esta investigación utilizó una metodología cuantitativa de nivel descriptivo. La muestra consistió en 10 entrevistas semiestructuradas con enfermeras. Los resultados identificaron cinco dimensiones: colaboración y comunicación, en la que las enfermeras utilizaban herramientas escritas y verbales para realizar sus tareas, y parte del personal pasó a trabajar a distancia; motivación laboral, caracterizada por el fomento de relaciones interpersonales positivas para mantener un entorno de trabajo propicio y mitigar la fatiga física y mental; iniciativa participativa, marcada por el apoyo recibido de los supervisores para las iniciativas propuestas; equipos y la asignación

de personal y recursos, destacando la importancia del compromiso y el trabajo en equipo para preservar la cohesión del personal en medio del aislamiento; y, por último, autonomía y profesionalidad, donde las enfermeras señalaron una falta de reconocimiento verbal y económico por parte de la alta dirección del hospital. En conclusión, las enfermeras reconocieron un ambiente organizativo favorable, aunque se enfrentaban a retos como el reconocimiento económico y verbal insuficiente y un déficit de recursos humanos y materiales, lo que creó un escenario difícil al inicio de la epidemia.

Giral (2024) en su tesis titulada “Clima organizacional percibido por enfermeras quirúrgicas en un hospital nivel III-1 Chiclayo, 2019”, realizada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, cuyo objetivo fue describir, analizar y discutir las dimensiones del CO, percibidas por las enfermeras quirúrgicas de dicho hospital. La investigación fue de tipo cualitativo - interpretativa, involucrando a 12 enfermeras como parte de la muestra. El estudio reveló que el clima organizativo en el centro quirúrgico del hospital se ve afectado negativamente por la falta de comunicación entre compañeros de trabajo, superiores y colegas, así como por unas condiciones laborales que no favorecen el bienestar físico debido al equipamiento obsoleto y que no tienen en cuenta la salud emocional de los empleados. Se ha determinado que las enfermeras del centro quirúrgico del hospital objeto de estudio consideran que el entorno laboral es deficiente, negativo y conflictivo. Esto se debe a problemas de liderazgo y comunicación, incomodidad, falta de apoyo en la toma de decisiones, falta de formación y motivación, problemas para trabajar en equipo, conflictos y la sensación de que su trabajo carece de sentido.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Jara (2024) en su investigación titulada “Análisis del clima organizacional en la municipalidad distrital de San Francisco de Cayran - 2023”, realizada en la Universidad de Huánuco, tuvo como objetivo analizar y describir el clima organizacional en la Municipalidad en mención. Este estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel

descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, participaron como muestra 30 servidores. El grupo de este estudio aplicado estaba compuesto por 30 trabajadores municipales. El estudio utilizó un método cuantitativo, fue de carácter descriptivo y siguió un diseño transversal no experimental. Los resultados de la prueba revelaron que el clima en la municipalidad de Cayran presenta un entorno laboral de nivel medio. El hecho de que esta clasificación sea media indica que los trabajadores se sienten infelices, insatisfechos y desmotivados. En definitiva, esto podría provocar desacuerdos dentro del grupo, lo que podría hacer que los trabajadores de la localidad fueran menos productivos en el trabajo.

Díaz (2025) en su investigación titulada “Clima organizacional en la Institución Educativa Particular El Samaritano, distrito José Crespo y Castillo, 2024”, realizada en la Universidad de Huánuco, tuvo como objetivo determinar cómo es el clima organizacional en la Institución Educativa en mención. El estudio fue aplicado, utilizó un método cuantitativo, fue descriptivo y tuvo un diseño transversal no experimental. El grupo estaba compuesto por 27 trabajadores. Los datos mostraron que la Institución Educativa El Samaritano tiene un buen entorno laboral, y la institución considera que este estudio es importante para comprender su estado actual. Por último, la institución ha mostrado un alto nivel de liderazgo, interacción interpersonal, cultura organizacional y motivación. Estos son buenos resultados porque muestran que el personal trabaja bien en equipo y está satisfecho con el desempeño del director.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

El concepto de clima organizacional ha sido ampliamente estudiado por diversos autores reconocidos a nivel mundial, entre ellos Rensis Likert, quien es considerado un referente fundamental en esta área. Likert (1961) define el clima organizacional como el “ambiente psicológico que prevalece en una organización y que influye en el comportamiento de sus miembros” (citado en Ramos Moreno, 2012, p. 5). Este enfoque destaca la importancia de las percepciones

compartidas por los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, las cuales moldean la manera en que se relacionan y desempeñan en su trabajo. Así, el clima no solo refleja condiciones objetivas, sino también la interpretación subjetiva que hacen los miembros de la organización (Martel et al., 2025).

Según Litwin y Stringer (1968) el clima organizacional está definido por las características del ambiente laboral que los empleados perciben y que afectan directamente su conducta y expectativas. Estos autores desarrollaron un modelo que incluye dimensiones como la estructura, responsabilidad, recompensas, y apoyo, las cuales configuran un ambiente que puede motivar o desmotivar a los trabajadores. Como explican Ramos (2012), “el clima organizacional es un conjunto de percepciones compartidas que influyen en la satisfacción, motivación y desempeño del personal” (p. 12). De esta manera, el clima actúa como un factor mediador entre las condiciones organizacionales y el comportamiento individual y colectivo.

Un análisis más reciente de Bordas (2016) amplía la definición al considerar el clima organizacional como un contexto de trabajo compuesto por elementos tangibles e intangibles que permanecen relativamente estables y afectan las actitudes, motivación y desempeño de los miembros. Bordas señala que este clima puede ser evaluado tanto desde la percepción de los empleados como a través de medidas objetivas, lo que permite una comprensión integral del fenómeno.

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

A fin de poder dar un mejor entendimiento al concepto de Clima Organizacional es de vital importancia resaltar las características según: (Goncalvez, 1997).

- a. El ambiente del lugar de trabajo está formado por los elementos que lo caracterizan. Estos elementos pueden provenir tanto del interior como del exterior de la empresa.
- b. Las personas que trabajan en ese entorno percibirán estas características, ya sea de forma directa o indirecta.

- c. El ambiente en el trabajo influye en el comportamiento de las personas en el ámbito laboral.
- d. El clima es un elemento que se sitúa entre los factores del sistema organizativo y el comportamiento de las personas.
- e. Estas características organizativas tienden a mantenerse constantes a lo largo del tiempo, aunque pueden variar de una organización a otra o de un área a otra dentro de la misma institución.
- f. La temperatura y las características y estructuras organizativas y personales que la conforman forman parte de un sistema muy dinámico en el que todos los elementos dependen unos de otros.

Hay muchos factores que influyen en cómo se sienten las personas y en lo que hacen, y que en conjunto conforman el clima organizativo. Algunos de ellos son los rasgos de liderazgo y los estilos de gestión (por ejemplo, control autoritario frente a control activo). Otros factores tienen que ver con el método y la estructura oficiales de la organización, como la forma en que las personas se reportan entre sí, los ascensos y la remuneración. Otros son el resultado del comportamiento en el trabajo, como las recompensas, el apoyo social y la interacción con otros miembros del equipo (Goncalvez, 1997; Martel-Fretell, 2026).

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional es un concepto fundamental en la gestión de las organizaciones, ya que influye directamente en la motivación, satisfacción y desempeño de los empleados. Litwin & Stringer (1968) identificaron diversas dimensiones que permiten analizar y comprender cómo se percibe el ambiente de trabajo dentro de una organización.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Hace referencia a la percepción que tienen los empleados respecto de las restricciones, el número de reglas, controles y procedimientos que existen en la estructura organizacional. Esta dimensión refleja cómo estos elementos influyen en su experiencia laboral (Litwin y Stringer, 1962, citado por Contreras y Mathenson, 2015).

INDICADORES

Número de reglas: Es la existencia de políticas, directivas, manuales e instrucciones detalladas que guían la conducta y la toma de decisiones (Sridharan, 2022).

Control constante: Se refiere a la supervisión y evaluación continua de las actividades y el desempeño de los empleados o procesos para asegurar que sigan las reglas y cumplan con los estándares (Tejada et al., 2020).

Burocracia: es una forma de gestionar una organización caracterizada por numerosas normas, procedimientos estándar, procesos y requisitos, así como por una división del trabajo muy clara, jerarquías definidas e interacciones entre los trabajadores que son profesionales y casi impersonales. (Nickerson, 2024).

RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL Y COLECTIVA

El sentimiento por parte de los trabajadores de poder tener autonomía para poder decidir sin consultar cada paso a sus superiores, es decir tener una cierta libertad dentro del entorno organizacional no solo de manera individual sino con su equipo de trabajo (Litwin y Stringer, 1962, citado por Contreras y Mathenson, 2015).

INDICADORES

Autonomía: Esto significa que los trabajadores pueden tomar decisiones sobre su trabajo, dirigir algunas partes de sus actividades y establecer su propio horario (IEU, 2018).

Libertad: Se refiere tanto al derecho fundamental de los individuos a asociarse libremente y expresar sus ideas, como a la libertad de la organización misma para operar y tomar decisiones dentro de un marco legal (Lopera y Echeverri, 2018).

Consultas frecuentes: Es un conjunto de preguntas y respuestas que se anticipan a las dudas comunes de los empleados o usuarios para ofrecer información clara y eficiente de manera autónoma (Galindo, 2018).

RECOMPENSA Y RECONOCIMIENTO

Hace referencia a la percepción de los trabajadores respecto a la correspondencia entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida. Enfatiza el reconocimiento positivo por el trabajo bien hecho, más que el castigo, lo que impacta en la motivación y satisfacción laboral (Litwin y Stringer, 1962, citado por Contreras y Mathenson, 2015).

INDICADORES

Reconocimiento: Son las acciones de una empresa para valorar y apreciar el esfuerzo, los logros y el mérito de sus empleados, demostrando que su trabajo es valioso y tiene un impacto positivo en la organización (Naranjo. 2022).

Equidad: Es la práctica de brindar oportunidades justas y condiciones de trabajo imparciales a todos los empleados, reconociendo que cada persona tiene necesidades individuales diferentes (Groce, 2024).

Refuerzo positivo: Es una estrategia que consiste en recompensar los comportamientos y las acciones deseadas de los empleados para aumentar la probabilidad de que se repitan (Naranjo. 2022).

DESAFÍO ORGANIZACIONAL

El nivel de este factor indica en qué medida los trabajadores consideran que la empresa fomenta la asunción de riesgos calculados y el trabajo orientado a grandes objetivos. Este factor refleja un entorno que fomenta el crecimiento y la dedicación al éxito (Litwin y Stringer, 1962, citado por Contreras y Mathenson, 2015).

INDICADORES

Libertad de proponer: Es la facultad que tienen los empleados de expresar sus ideas, sugerencias y propuestas para mejorar procesos, productos o la gestión dentro de una empresa (Solaz, 2017).

Desafío laboral: Es un obstáculo o problema en el entorno de trabajo que requiere esfuerzo y habilidad para superarse (Lavanya, 2022).

Aceptar riesgo: Implica la voluntad de enfrentar una situación con una posible pérdida o daño para lograr un beneficio (Solaz, 2017).

RELACIONES INTERPERSONALES

Esta dimensión evalúa la percepción del ambiente social dentro de la organización, considerando la existencia de relaciones positivas entre compañeros, así como entre subordinados y superiores. Un entorno interpersonal grato contribuye al bienestar y la cooperación en el trabajo (Litwin y Stringer, 1962, citado por Contreras y Mathenson, 2015).

INDICADORES

Buen ambiente: Es un estado general de armonía, tranquilidad y bienestar en un entorno, que se construye sobre la base de relaciones positivas entre sus miembros (Rodríguez, 2023).

Relaciones cordiales: Son interacciones amables, amigables y basadas en la consideración mutua (Rodríguez, 2023).

Trato respetuoso: Se refiere a la valoración y el respeto por la dignidad intrínseca de otra persona (Rodríguez, 2023).

APOYO ORGANIZACIONAL

referencia a cómo se valora y se experimenta la disposición de brindar apoyo y colaboración entre todos los miembros. Se enfatiza el compromiso y la confianza recíproca que permiten afrontar los problemas de manera conjunta, compartiendo responsabilidades y soluciones (Litwin y Stringer, 1962, citado por Contreras y Mathenson, 2015).

INDICADORES

Ayuda mutua: Es la cooperación y el trabajo en equipo que se da entre personas o grupos, donde hay un beneficio mutuo para quienes colaboran (NEC, 2023).

Colaboración: Implica trabajar en conjunto con otros hacia un objetivo común, ya sea mediante la coordinación de actividades o el intercambio de conocimientos y recursos (NEC, 2023).

Confianza: Es un elemento fundamental que crea la base para relaciones sólidas y duraderas (NEC, 2023).

ESTÁNDARES ORGANIZACIONALES

Refleja cómo los trabajadores valoran y perciben las normas, reglas y exigencias establecidas por la organización. Estas orientan su conducta, delimitan las expectativas y afectan directamente el desempeño y la calidad del trabajo (Litwin y Stringer, 1962, citado por Contreras y Mathenson, 2015).

INDICADORES

Normas claras: Son pautas de comportamiento explícitas y fáciles de entender para todos los miembros de una organización (Zorrilla, 2023).

Consistencia de reglas: Implica la aplicación uniforme de las normas, sin importar el estado de ánimo o la situación del día (Zorrilla, 2023).

Exigencia en el cumplimiento: Se refiere a la aplicación firme y respetuosa de las normas, así como a la implementación de consecuencias cuando no se cumplen (Zorrilla, 2023).

CONFLICTO

Esta dimensión se basa en la idea de que las personas de la organización pueden hablar y resolver sus diferencias, al tiempo que respetan y aprenden a escuchar las opiniones de los demás, independientemente del nivel que ocupen en la jerarquía (Litwin y Stringer, 1962, citado por Contreras y Mathenson, 2015).

INDICADORES

Espacios de dialogo: Son entornos y canales de comunicación estructurados y abiertos que facilitan el intercambio de ideas, la expresión de opiniones y la construcción de confianza entre los miembros de un equipo o la organización en su conjunto (Rivas, 2022).

Resolución respetuosa: Se logra practicando la escucha activa y empática, manteniendo una comunicación abierta y clara, enfocándose en el problema y no en las personas, buscando soluciones de beneficio mutuo (Alvitez, 2022).

Mediación disponible: Es un método voluntario y confidencial para resolver conflictos internos, donde un tercero imparcial ayuda a las partes a dialogar y alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios (Alvitez, 2022).

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

Representa el grado de identificación, lealtad y sentido de pertenencia que experimentan los trabajadores hacia la organización. Implica una conexión emocional con la institución y un compromiso con sus valores, misión y objetivos (Litwin y Stringer, 1962, citado por Contreras y Mathenson, 2015).

INDICADORES

Pertenencia: Es la sensación de ser parte, de estar conectado y ser aceptado en un grupo u organización (Dávila y Jiménez, 2016).

Identificación con los valores: Se refiere a la alineación de una persona con los principios, la misión y la visión de un grupo o empresa (Dávila y Jiménez, 2016).

Compromiso: Es un esfuerzo activo y voluntario para contribuir al éxito del grupo, motivado por la conexión y la identificación (Dávila y Jiménez, 2016).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Ambiente psicológico:** se refiere al entorno tal y como lo percibe, observa e interpreta el individuo, y está estrechamente vinculado a sus necesidades (Chiavenato, 2006).
- **Compensaciones:** se refiere al cierre del ciclo motivacional mediante la satisfacción de una necesidad alternativa, lo que alivia la tensión del individuo (Chiavenato, 2006).
- **Dinámica en grupo:** abarca los intereses colectivos de los miembros de un grupo, que pueden ser provocados por estímulos y motivos (Chiavenato, 2006).
- **Eficacia:** puede definirse como el grado de consecución de metas y objetivos. La eficacia denota nuestra capacidad para alcanzar los objetivos previstos (Manera, 2013).
- **Eficiencia:** La eficiencia se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los resultados obtenidos (Manera, 2013).

- **Equilibrio psicológico:** es el equilibrio de las fuerzas psicológicas, según Kurt Lewin. A menudo se denomina equilibrio cuasiestacionario para enfatizar sus cualidades dinámicas (Chiavenato, 2006).
- **Fracturación:** Se refiere a la interrupción del ciclo motivacional causada por un impedimento que obstaculiza la satisfacción de una necesidad humana (Chiavenato, 2006).
- **Necesidades humanas:** Son motivadores conscientes o inconscientes que impulsan a un individuo a adoptar comportamientos específicos para satisfacerlas (Chiavenato, 2006).

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE ÚNICA

Clima Organizacional

Dimensiones

- Estructura organizacional
- Responsabilidad individual y colectiva
- Recompensa y reconocimiento
- Desafío organizacional
- Relaciones interpersonales
- Apoyo organizacional
- Estándares organizacionales
- Conflicto
- Identidad organizacional

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Clima organizacional	Estructura organizacional	Número de reglas Control constante Burocracia	¿En su trabajo, percibe que existen muchas reglas y controles que debe cumplir? ¿Siente que las reglas establecidas limitan su capacidad de actuar con flexibilidad? ¿Considera que los procedimientos administrativos son excesivamente burocráticos?
	Responsabilidad individual y colectiva	Autonomía Libertad Consultas frecuentes	¿Puedo tomar decisiones sobre mi trabajo sin necesidad de pedir permiso constantemente? ¿Tengo libertad para organizar y planificar las tareas con mi equipo de trabajo? ¿Debo consultar cada paso que realizo con mis superiores?
	Recompensa y reconocimiento	Reconocimiento Equidad Refuerzo positivo	¿Cuándo realizo bien mi trabajo, recibo reconocimiento por parte de mis superiores? ¿Considero que las recompensas y reconocimientos se entregan de manera justa entre todos los trabajadores? ¿En este hospital se valora más reconocer los logros que castigar los errores?
	Desafío organizacional	Libertad de proponer Desafío laboral Aceptar riesgo	¿Se siente con libertad de proponer mejoras en su área de trabajo? ¿Las tareas que realizo representan un desafío que me motiva? ¿En este hospital se aceptan riesgos calculados para alcanzar los objetivos?
	Relaciones interpersonales	Buen ambiente Relaciones cordiales Trato respetuoso	¿El ambiente de trabajo en mi área es agradable y positivo? ¿Mantengo relaciones cordiales con mis compañeros de trabajo? ¿Recibo un trato respetuoso por parte de mis superiores?
	Apoyo organizacional	Ayuda mutua Colaboración Confianza	¿Existe entre compañeros disposición para brindarse ayuda cuando es necesario? ¿Existe un buen nivel de colaboración entre todos los trabajadores? ¿siente confianza para pedir apoyo cuando enfrenta un problema laboral?
	Estándares organizacionales	Normas claras Consistencia de reglas Exigencia en el cumplimiento	¿Conoce con claridad las políticas internas que regulan su trabajo? ¿Las normas se aplican de manera consistente para todo el personal? ¿Percibe que existe un nivel de exigencia adecuado para cumplir los protocolos?
	Conflicto	Espacios de dialogo Resolución respetuosa Mediación disponible	¿Cuenta con espacios donde pueda expresar desacuerdos sobre temas laborales? ¿Las diferencias entre compañeros se resuelven de forma respetuosa? ¿Recibe apoyo de la institución para mediar en conflictos laborales?
	Identidad organizacional	Pertenencia Identificación con los valores Compromiso	¿Se siente orgulloso de pertenecer a este hospital? ¿Se identifica con los valores y principios que promueve la institución? ¿Se siente comprometido con los objetivos y misión del hospital?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio correspondió al tipo básico, dado que su finalidad fue generar conocimientos acerca del clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari. No busca la aplicación inmediata de los resultados en la solución de un problema específico, sino que se orienta a describir, analizar y comprender dicho fenómeno dentro de la institución. En ese sentido, este estudio contribuye a ampliar el conocimiento científico disponible sobre el clima organizacional en contextos hospitalarios, lo cual puede servir como base para futuras investigaciones de tipo aplicado (Hernández et al., 2014).

3.1.1 ENFOQUE

El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, mediante el cual se recopiló y examinó datos relativos a la única variable de interés: el clima organizacional. Hernández y Mendoza (2018) definen el enfoque cuantitativo como una metodología de investigación destinada a medir y analizar fenómenos mediante datos numéricos y estadísticos.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El presente estudio de investigación fue descriptivo, porque se recolectó, midió y analizó las dimensiones de la única variable en estudio "Clima organizacional".

Se clasifica como investigación descriptiva, ya que su objetivo es delinear los rasgos y características de los fenómenos objeto de estudio. Está diseñada exclusivamente para evaluar o recopilar datos ya sea de forma individual o conjunta relacionados con las ideas o variables que se están examinando (Hernández et al., 2014).

3.1.2 DISEÑO

El diseño del estudio adoptó el no experimental. Según Hernández et al. (2014) el diseño no experimental es un estudio donde no se manipulará la variable "clima organizacional". Esta variable fue observada en su ambiente natural para posteriormente ser analizada.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

La población estuvo constituida por el conjunto total de individuos que posean características comunes y que sean portadores de información relevante para el fenómeno que se estudió (Quezada, 2010). En este caso, la población estuvo conformada por los 255 trabajadores en actividad laboral del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, incluyendo tanto al personal asistencial como al administrativo. Este grupo representó el universo completo de sujetos que pudieron aportar datos válidos para la descripción del clima organizacional en dicha institución.

Tabla 1

Distribución del personal por régimen laboral en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, 2025

N°	Régimen laboral	Cantidad
1	Régimen laboral 276	132
2	CAS indeterminado	56
3	CAS contratado	45
4	<u>Internos</u>	22
Total		255

Nota. Nomina Recursos Humanos H.M.I. Carlos Showing Ferrari - 2025

3.2.2. MUESTRA

La muestra del presente estudio estuvo conformada por 188 trabajadores del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, quienes laboran bajo los regímenes laborales del Decreto Legislativo N.º 276 (nombrados) y el CAS indeterminado

La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico, considerando al personal nombrado y al CAS indeterminado que cuentan con mayor tiempo de permanencia en la institución. Esta decisión responde a que dicho grupo de trabajadores posee un conocimiento más profundo del clima organizacional, mientras que el personal contratado podría no permanecer de manera estable en la entidad. Este tipo de muestreo resulta pertinente en estudios descriptivos, pues permite acceder directamente a quienes reúnen las

características necesarias para brindar información significativa sobre el fenómeno investigado (Hernández et al., 2014).

Tabla 2

Muestra de estudio por régimen laboral en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, 2025

N°	Personal nombrado	Cantidad
1	Régimen laboral 276	132
2	Cas indeterminado	56
Total		188

Nota. Nomina Recursos Humanos H.M.I. Carlos Showing Ferrari - 2025

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Personal del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari que se encuentren laborando bajo el Régimen del Decreto Legislativo N.º 276 (nombrados) y CAS indeterminado.
- Personal que cuente con una antigüedad mínima de seis meses en la institución al momento de la recolección de datos, con el fin de asegurar que tenga conocimiento del entorno laboral.
- Trabajadores que acepten participar voluntariamente en el estudio, firmando el consentimiento informado correspondiente.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Personal contratado, internos, entre otros que no se encuentren bajo el régimen 276.

Personal que se encuentren de licencia prolongada, por vacaciones, por salud o por motivos personales durante el periodo de recolección de datos.

Personal que no completen adecuadamente el instrumento de recolección de datos o se nieguen a responder alguna sección clave del cuestionario.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS: Para la presente investigación se hizo uso de la encuesta para así poder obtener la información requerida de los participantes.

INSTRUMENTO: Se empleó el cuestionario de Clima Organizacional elaborado por Ortiz (2022) en el marco de su investigación, es un instrumento estructurado que consta de 27 ítems distribuidos en 9 dimensiones. Cada dimensión evalúa aspectos específicos del ambiente laboral, utilizando una escala de Likert de cinco puntos que va desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". La confiabilidad estadística del instrumento es sólida, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.917, lo que indica una alta confiabilidad. Este cuestionario permite obtener una medición objetiva de la percepción del clima organizacional en instituciones de salud, facilitando la identificación de fortalezas y áreas de mejora en el ambiente laboral. Su aplicación resultó particularmente útil para evaluar el clima organizacional en hospitales públicos, como el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, donde la diversidad de regímenes laborales (personal nombrado, CAS contratado e internos) puede influir en las percepciones del entorno laboral.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Los datos recopilados en el estudio se presentaron en tablas de frecuencias y porcentajes, junto con tablas descriptivas y sus correspondientes cifras estadísticas, utilizando las distribuciones de frecuencias propias de la estadística descriptiva.

Se utilizaron estadígrafos descriptivos como las frecuencias y los porcentajes para analizar y describir las características de la variable estudiada.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Una vez recopilados y codificados los datos, se procesaron y analizaron utilizando el programa estadístico SPSS. Este programa goza de gran prestigio en la investigación en ciencias de la salud y sociales por su capacidad para gestionar conjuntos de datos extensos, su interfaz fácil de usar y los diversos métodos estadísticos que ofrece. SPSS facilita los estudios descriptivos, incluyendo frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central, que son cruciales para delinear el entorno organizativo dentro de la institución.

El uso de SPSS facilitó la organización y presentación de los resultados, permitiendo identificar patrones y tendencias en las respuestas del personal nombrado, CAS contratado e internos de diferentes especialidades. De este modo, se garantizó un análisis riguroso, objetivo y reproducible, contribuyendo a la validez de los hallazgos y a la toma de decisiones informadas para la mejora del ambiente laboral en el hospital.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 3

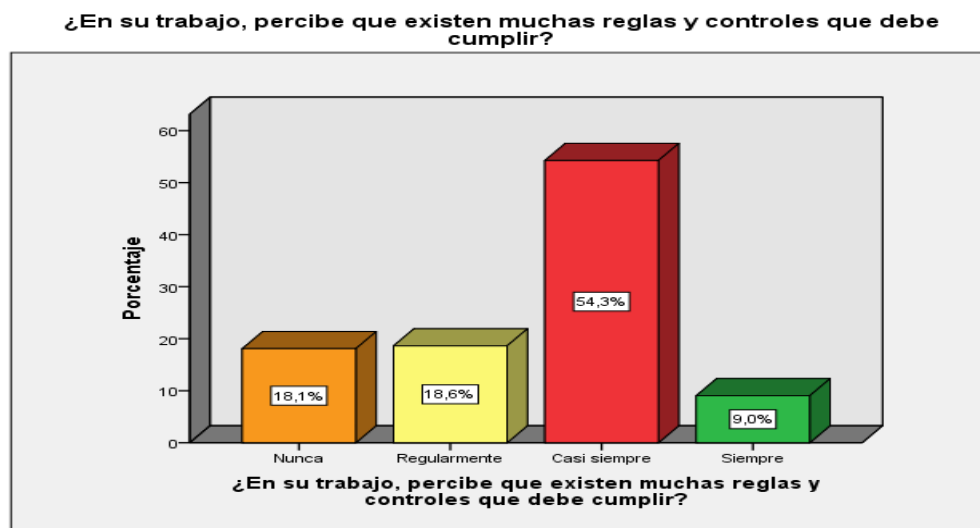
¿En su trabajo, percibe que existen muchas reglas y controles que debe cumplir?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	34	18,1	18,1	18,1
Regularmente	35	18,6	18,6	36,7
Válido Casi siempre	102	54,3	54,3	91,0
Siempre	17	9,0	9,0	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 1

¿En su trabajo, percibe que existen muchas reglas y controles que debe cumplir?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 3 y figura 1, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 54,3% de participantes manifestaron que casi siempre perciben que existen muchas reglas y controles que cumplir, por otro lado, el 18,6% manifiestan que regularmente, mientras que, el 18,1% exponen que nunca y finalmente, el 9,0% sustentan que siempre. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresaron que casi siempre perciben que en su trabajo existen muchas reglas y controles que se deben cumplir.

Tabla 4

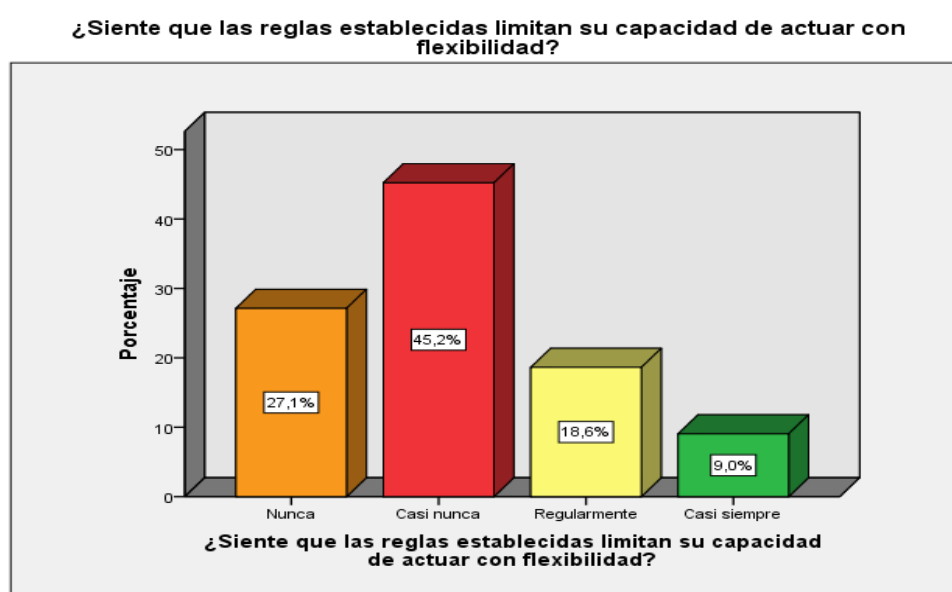
¿Siente que las reglas establecidas limitan su capacidad de actuar con flexibilidad?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	51	27,1	27,1	27,1
Casi nunca	85	45,2	45,2	72,3
Válido Regularmente	35	18,6	18,6	91,0
Casi siempre	17	9,0	9,0	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 2

¿Siente que las reglas establecidas limitan su capacidad de actuar con flexibilidad?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 4 y figura 2, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que casi nunca sienten que las reglas limitan su capacidad, por otro lado, el 27,1% manifiestan que nunca, mientras que, el 18,6% exponen que regularmente y finalmente, el 9,0% sustentan que casi siempre. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresaron que casi nunca las reglas establecidas limitan su capacidad de actuar con flexibilidad.

Tabla 5

¿Considera que los procedimientos administrativos son excesivamente burocráticos?

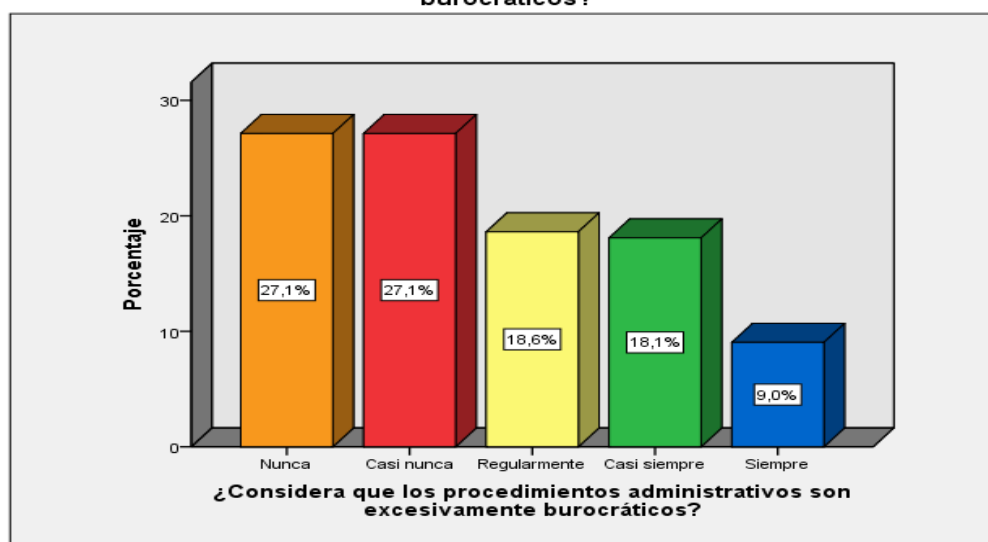
	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	51	27,1	27,1	27,1
Casi nunca	51	27,1	27,1	54,3
Regularmente	35	18,6	18,6	72,9
Casi siempre	34	18,1	18,1	91,0
Siempre	17	9,0	9,0	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 3

¿Considera que los procedimientos administrativos son excesivamente burocráticos?

¿Considera que los procedimientos administrativos son excesivamente burocráticos?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 5 y figura 3, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 27,1% de participantes manifestaron que casi nunca consideran que los procedimientos administrativos son burocráticos, por otro lado, el 27,1% manifiestan que nunca, mientras que, el 18,6% exponen que regularmente, asimismo el 18,1% casi siempre y finalmente, el 9,0% sustentan que siempre. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresaron que casi nunca consideran que los procedimientos administrativos son excesivamente burocráticos.

Tabla 6

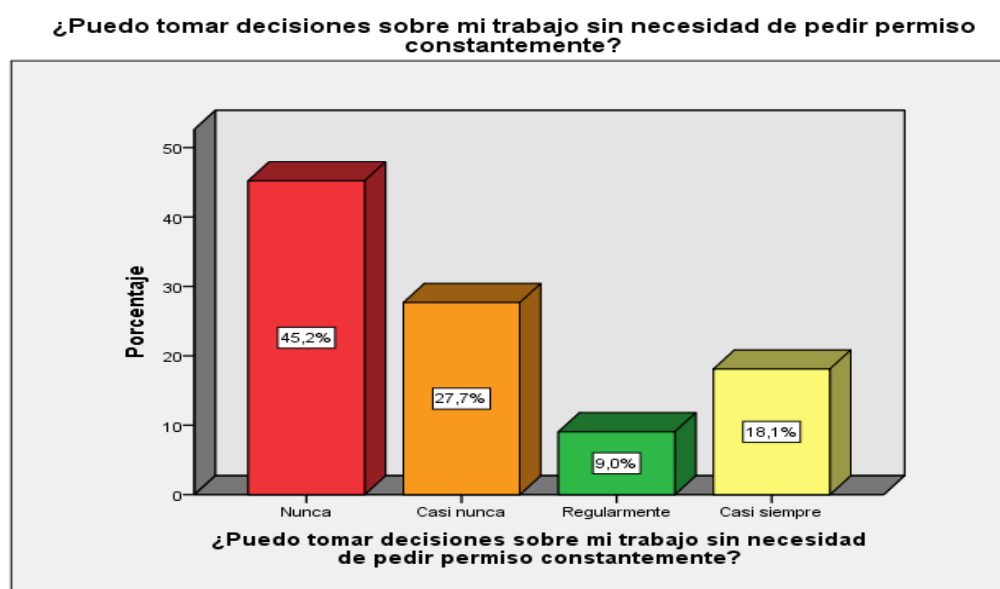
¿Puedo tomar decisiones sobre mi trabajo sin necesidad de pedir permiso constantemente?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	85	45,2	45,2	45,2
Casi nunca	52	27,7	27,7	72,9
Válido Regularmente	17	9,0	9,0	81,9
Casi siempre	34	18,1	18,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 4

¿Puedo tomar decisiones sobre mi trabajo sin necesidad de pedir permiso constantemente?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 6 y figura 4, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que nunca pueden tomar decisiones sobre el trabajo sin pedir permiso, por otro lado, el 27,7% manifiestan que casi nunca, mientras que, el 18,1% exponen que casi siempre y finalmente, el 9,0% sustentan que regularmente. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresaron que nunca pueden tomar decisiones sobre su trabajo sin necesidad de pedir permiso constantemente.

Tabla 7

¿Tengo libertad para organizar y planificar las tareas con mi equipo de trabajo?

	F	%	% válido	% acumulado
Casi nunca	35	18,6	18,6	18,6
Regularmente	34	18,1	18,1	36,7
Válido Casi siempre	85	45,2	45,2	81,9
Siempre	34	18,1	18,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 5

¿Tengo libertad para organizar y planificar las tareas con mi equipo de trabajo?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 7 y figura 5, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que casi siempre tienen la libertad de organizar y planificar, por otro lado, el 18,6% manifiestan que casi nunca, mientras que, el 18,1% exponen que regularmente y finalmente, el 18,1% sustentan que siempre. Dichos hallazgos señalan que la mayoría de trabajadores expresaron que casi siempre tienen la libertad para organizar y planificar las tareas con el equipo de trabajo.

Tabla 8

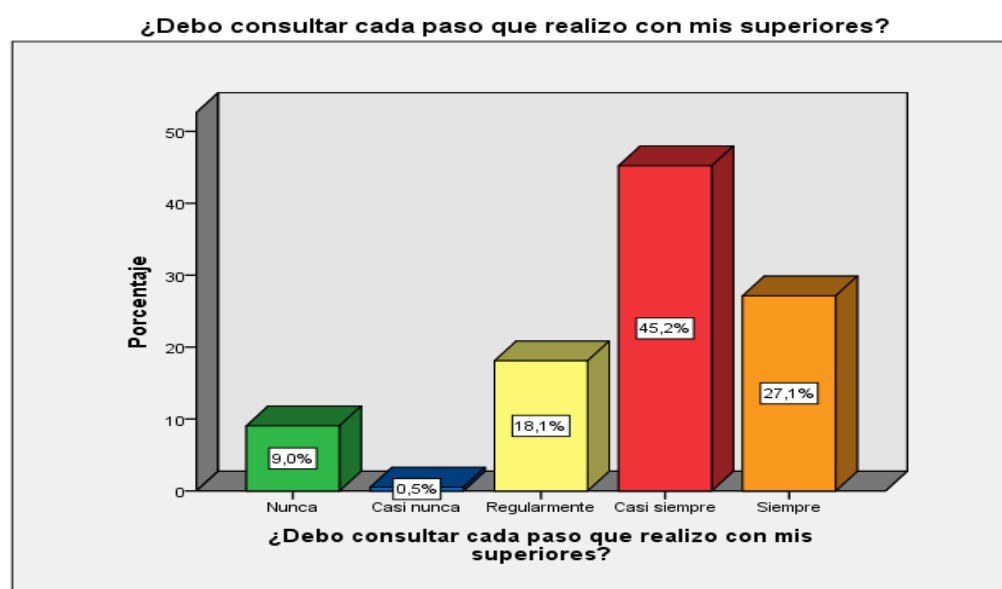
¿Debo consultar cada paso que realizo con mis superiores?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	17	9,0	9,0	9,0
Casi nunca	1	,5	,5	9,6
Válido Regularmente	34	18,1	18,1	27,7
Casi siempre	85	45,2	45,2	72,9
Siempre	51	27,1	27,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 6

¿Debo consultar cada paso que realizo con mis superiores?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 8 y figura 6, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que casi siempre deben consultar cada paso a sus superiores, por otro lado, el 27,1% manifiestan que siempre, mientras que, el 18,1% exponen que regularmente, asimismo el 9,0% nunca y finalmente, el 0,5% sustentan que casi nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayoría de trabajadores expresaron que casi siempre deben consultar cada paso que realizan a sus superiores.

Tabla 9

¿Cuándo realizo bien mi trabajo, recibo reconocimiento por parte de mis superiores?

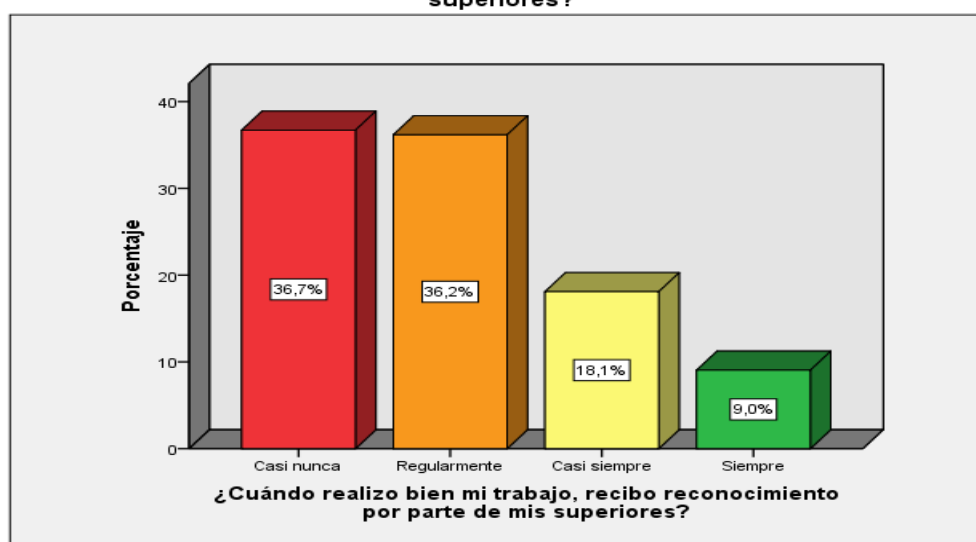
	F	%	% válido	% acumulado
Casi nunca	69	36,7	36,7	36,7
Regularmente	68	36,2	36,2	72,9
Válido Casi siempre	34	18,1	18,1	91,0
Siempre	17	9,0	9,0	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 7

¿Cuándo realizo bien mi trabajo, recibo reconocimiento por parte de mis superiores?

¿Cuándo realizo bien mi trabajo, recibo reconocimiento por parte de mis superiores?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 9 y figura 7, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 36,7% de participantes manifestaron que casi nunca reciben reconocimiento por parte de sus superiores, por otro lado, el 36,2% manifiestan que regularmente, mientras que, el 18,1% exponen que casi siempre y finalmente, el 9,0% sustentan que siempre. Dichos hallazgos señalan que la mayoría de trabajadores expresaron que casi nunca reciben reconocimiento por partes de sus superiores al realizar bien su trabajo.

Tabla 10

¿Considero que las recompensas y reconocimientos se entregan de manera justa entre todos los trabajadores?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	17	9,0	9,0	9,0
Casi nunca	35	18,6	18,6	27,7
Válido Regularmente	85	45,2	45,2	72,9
Casi siempre	51	27,1	27,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 8

¿Considero que las recompensas y reconocimientos se entregan de manera justa entre todos los trabajadores?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 10 y figura 8, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que regularmente consideran que las recompensas se entregan de manera justa, por otro lado, el 27,1% manifiestan que casi siempre, mientras que, el 18,6% exponen que casi nunca y finalmente, el 9,0% sustentan que nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayoría de trabajadores expresaron que regularmente consideran que las recompensas y reconocimientos se entregan de manera justa entre los trabajadores.

Tabla 11

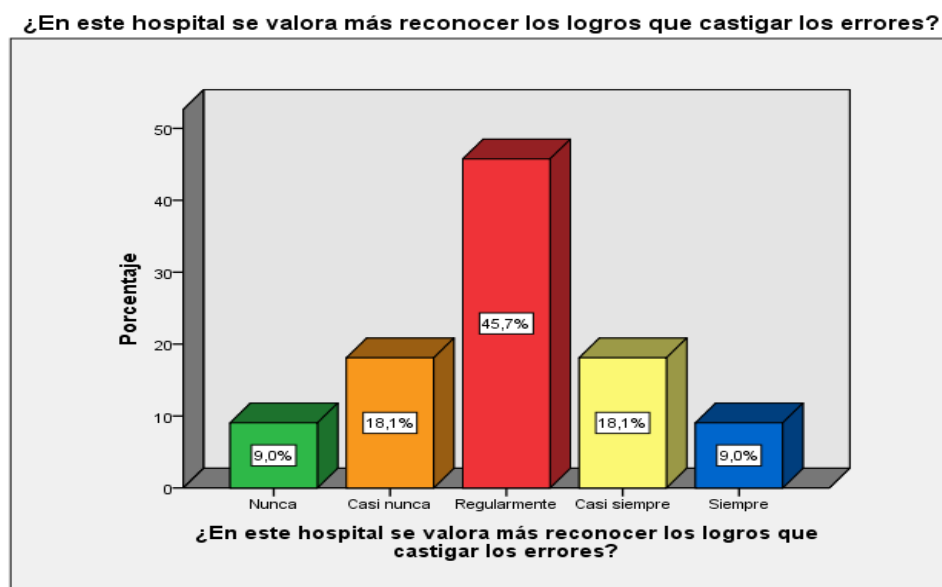
¿En este hospital se valora más reconocer los logros que castigar los errores?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	17	9,0	9,0	9,0
Casi nunca	34	18,1	18,1	27,1
Regularmente	86	45,7	45,7	72,9
Casi siempre	34	18,1	18,1	91,0
Siempre	17	9,0	9,0	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 9

¿En este hospital se valora más reconocer los logros que castigar los errores?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 11 y figura 9, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,7% de participantes manifestaron que regularmente se valora más el reconocimiento de logros que los errores, por otro lado, el 18,1% manifiestan que casi nunca, mientras que, el 18,1% exponen que casi siempre, asimismo el 9,0% nunca y finalmente, el 9,0% sustentan que siempre. Dichos hallazgos señalan que la mayoría de trabajadores expresaron que regularmente los trabajadores consideran que se valora más reconocer sus logros que castigar los errores.

Tabla 12

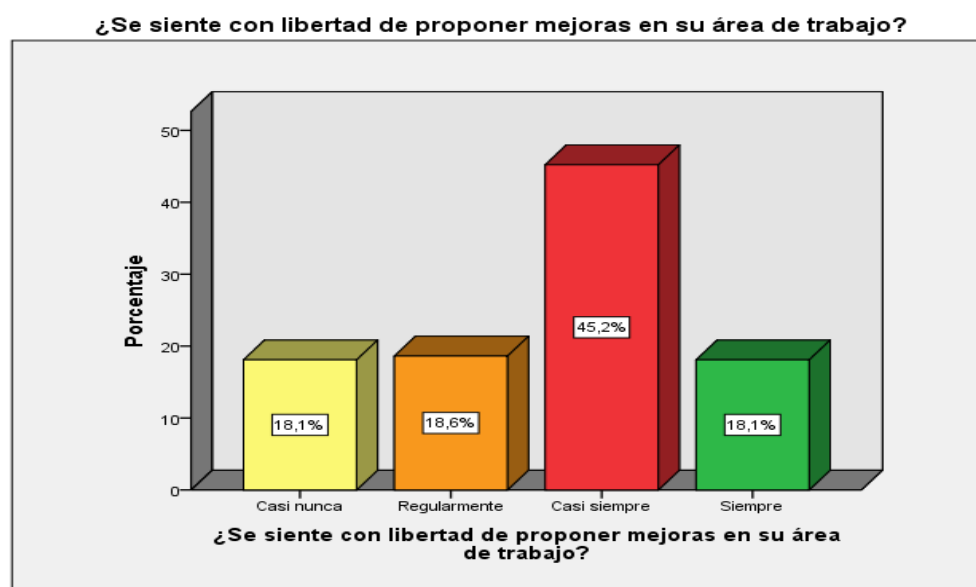
¿Se siente con libertad de proponer mejoras en su área de trabajo?

	F	%	% válido	% acumulado
Casi nunca	34	18,1	18,1	18,1
Regularmente	35	18,6	18,6	36,7
Válido Casi siempre	85	45,2	45,2	81,9
Siempre	34	18,1	18,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 10

¿Se siente con libertad de proponer mejoras en su área de trabajo?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 12 y figura 10, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que casi siempre se sienten con la libertad de proponer mejoras, por otro lado, el 18,6% manifiestan que regularmente, mientras que, el 18,1% exponen que casi nunca y finalmente, el 18,1% sustentan que siempre. Dichos hallazgos señalan que la mayoría de trabajadores expresaron que casi siempre se sienten con la libertad de proponer mejoras en su área de trabajo.

Tabla 13

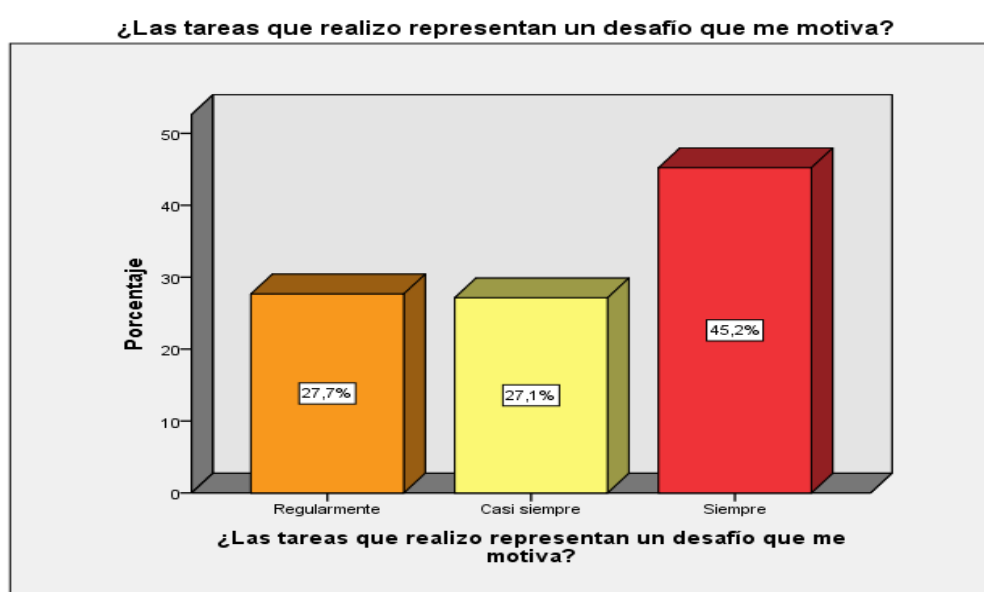
¿Las tareas que realizo representan un desafío que me motiva?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Regularmente	52	27,7	27,7	27,7
	Casi siempre	51	27,1	27,1	54,8
	Siempre	85	45,2	45,2	100,0
	Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 11

¿Las tareas que realizo representan un desafío que me motiva?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 13 y figura 11, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que siempre las tareas representan un desafío de motivación, por otro lado, el 18,6% manifiestan que regularmente y finalmente, el 27,1% sustentan que casi siempre. Dichos hallazgos señalan que la mayoría de trabajadores expresaron que siempre las tareas realizadas representan un desafío que los motiva.

Tabla 14

¿En este hospital se aceptan riesgos calculados para alcanzar los objetivos?

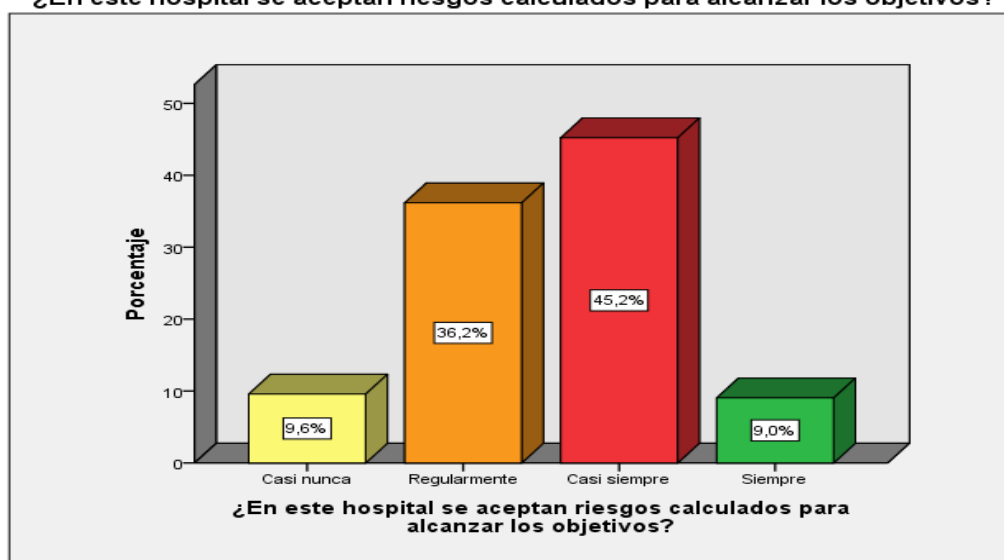
	F	%	% válido	% acumulado
Casi nunca	18	9,6	9,6	9,6
Regularmente	68	36,2	36,2	45,7
Válido Casi siempre	85	45,2	45,2	91,0
Siempre	17	9,0	9,0	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 12

¿En este hospital se aceptan riesgos calculados para alcanzar los objetivos?

¿En este hospital se aceptan riesgos calculados para alcanzar los objetivos?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 14 y figura 12, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que casi siempre se aceptan riesgos para alcanzar sus objetivos, por otro lado, el 36,2% manifiestan que regularmente, mientras que el 9,6% casi nunca y finalmente, el 9,0% sustentan que siempre. Dichos hallazgos señalan que la mayoría de trabajadores expresaron que casi siempre en el hospital, aceptan riesgos calculados para alcanzar sus objetivos.

Tabla 15

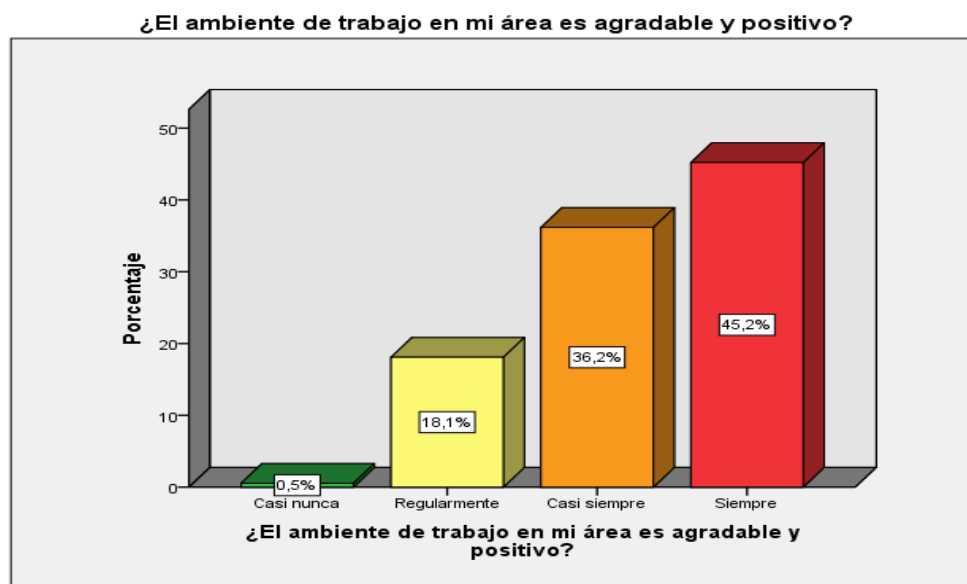
¿El ambiente de trabajo en mi área es agradable y positivo?

	F	%	% válido	% acumulado
Casi nunca	1	,5	,5	,5
Regularmente	34	18,1	18,1	18,6
Válido Casi siempre	68	36,2	36,2	54,8
Siempre	85	45,2	45,2	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 13

¿El ambiente de trabajo en mi área es agradable y positivo?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 15 y figura 13, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que siempre el ambiente de trabajo es agradable y positivo, por otro lado, el 36,2% manifiestan que casi siempre, mientras que el 18,1% regularmente y finalmente, el 0,5% sustentan que casi nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que siempre el ambiente de trabajo en su área es positivo y agradable.

Tabla 16

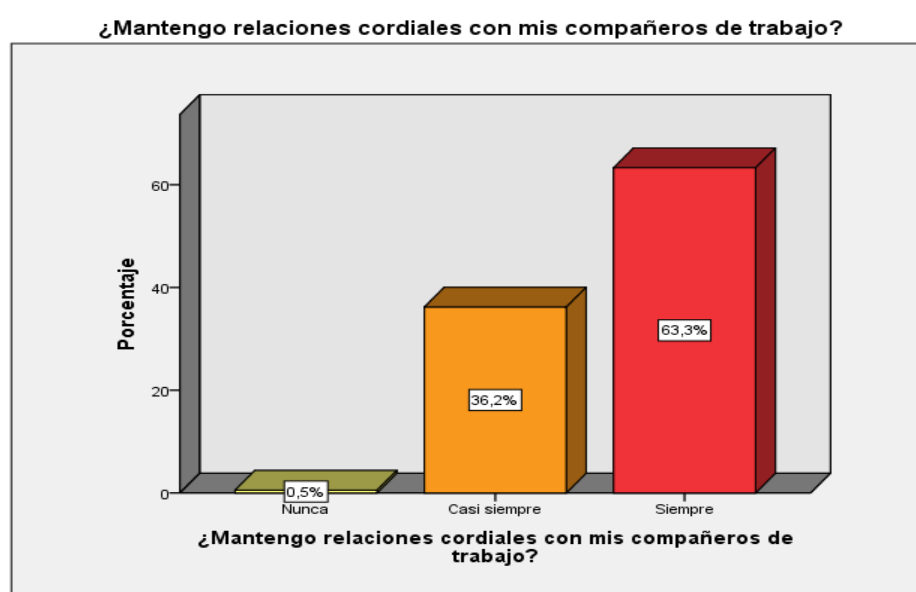
¿Mantengo relaciones cordiales con mis compañeros de trabajo?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi siempre	68	36,2	36,2	36,7
	Siempre	119	63,3	63,3	100,0
	Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 14

¿Mantengo relaciones cordiales con mis compañeros de trabajo?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 16 y figura 14, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 63,3% de participantes manifestaron que siempre mantienen relaciones cordiales con sus compañeros, por otro lado, el 36,2% manifiestan que casi siempre y finalmente, el 0,5% sustentan que nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que siempre mantienen una relación cordial con sus compañeros de trabajo.

Tabla 17

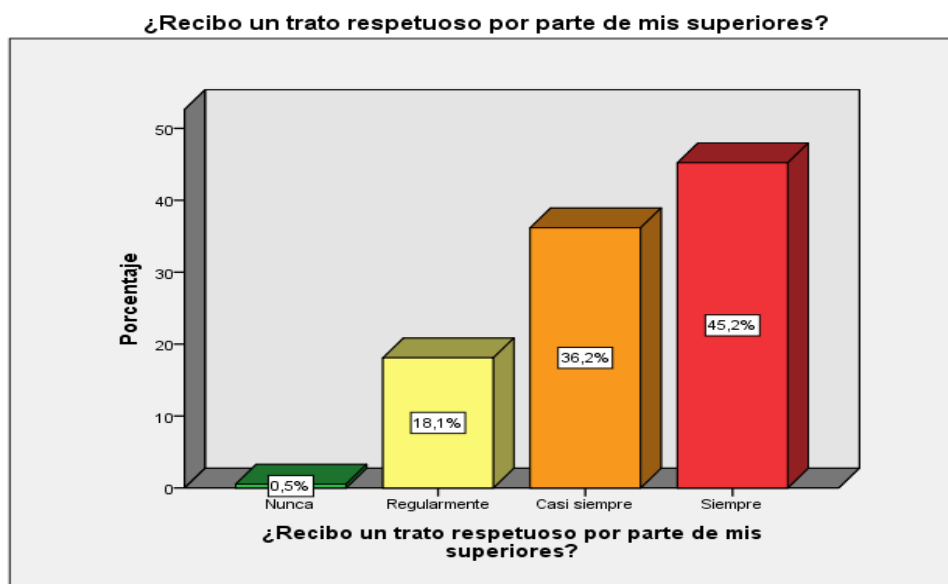
¿Recibo un trato respetuoso por parte de mis superiores?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	1	,5	,5	,5
Regularmente	34	18,1	18,1	18,6
Válido Casi siempre	68	36,2	36,2	54,8
Siempre	85	45,2	45,2	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 15

¿Recibo un trato respetuoso por parte de mis superiores?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 17 y figura 15, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que siempre reciben un trato respetuoso, por otro lado, el 36,2% manifiestan que casi siempre, mientras que el 18,1% regularmente y finalmente, el 0,5% sustentan que nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que siempre reciben un trato respetuoso por parte de sus compañeros.

Tabla 18

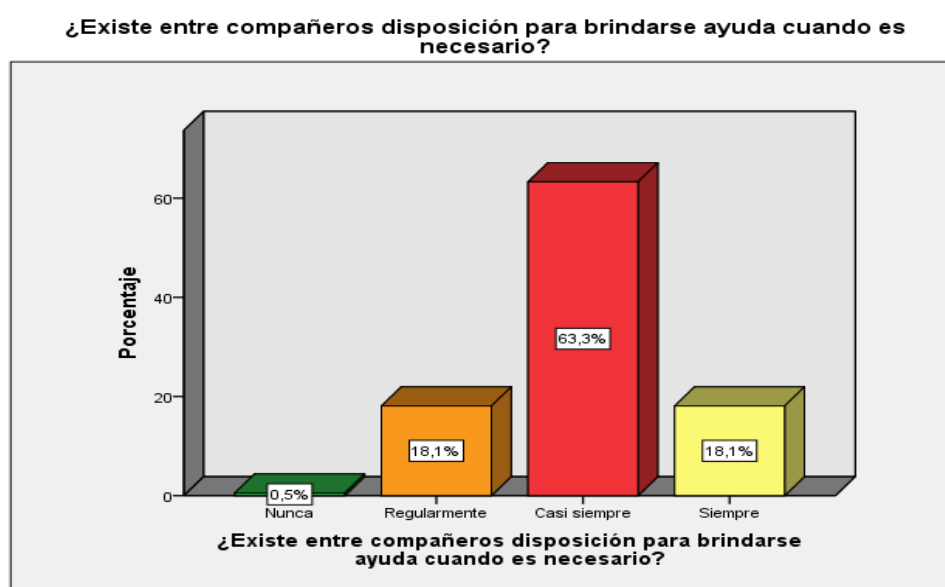
¿Existe entre compañeros disposición para brindarse ayuda cuando es necesario?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	1	,5	,5	,5
Regularmente	34	18,1	18,1	18,6
Válido Casi siempre	119	63,3	63,3	81,9
Siempre	34	18,1	18,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 16

¿Existe entre compañeros disposición para brindarse ayuda cuando es necesario?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 18 y figura 16, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 63,3% de participantes manifestaron que casi siempre existe disposición de ayuda entre compañeros, por otro lado, el 18,1% manifiestan que regularmente, mientras que el 18,1% siempre y finalmente, el 0,5% sustentan que nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que casi siempre entre compañeros existe disposición para brindarse ayuda cuando es necesario.

Tabla 19

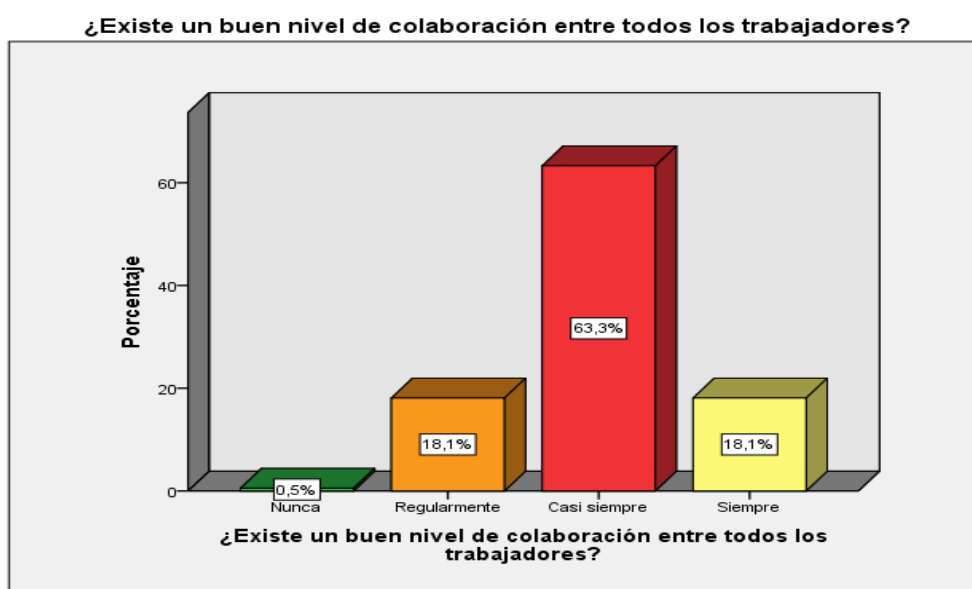
¿Existe un buen nivel de colaboración entre todos los trabajadores?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	1	,5	,5	,5
Regularmente	34	18,1	18,1	18,6
Válido Casi siempre	119	63,3	63,3	81,9
Siempre	34	18,1	18,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 17

¿Existe un buen nivel de colaboración entre todos los trabajadores?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 19 y figura 17, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 63,3% de participantes manifestaron que casi siempre existe un buen nivel de colaboración, por otro lado, el 18,1% manifiestan que regularmente, mientras que el 18,1% siempre y finalmente, el 0,5% sustentan que nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que casi siempre existe un buen nivel de colaboración entre los trabajadores.

Tabla 20

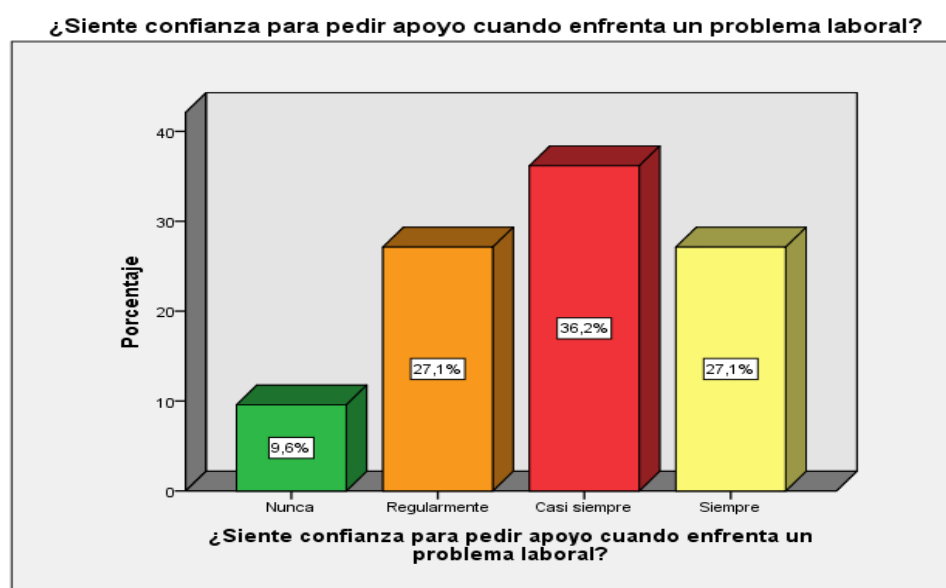
¿Siente confianza para pedir apoyo cuando enfrenta un problema laboral?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	18	9,6	9,6	9,6
Regularmente	51	27,1	27,1	36,7
Válido Casi siempre	68	36,2	36,2	72,9
Siempre	51	27,1	27,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 18

¿Siente confianza para pedir apoyo cuando enfrenta un problema laboral?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 20 y figura 18, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 36,2% de participantes manifestaron que casi siempre sienten confianza para pedir apoyo al enfrentarse a un problema, por otro lado, el 27,1% manifiestan que regularmente, mientras que el 27,1% siempre y finalmente, el 9,6% sustentan que nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que casi siempre sienten confianza para pedir apoyo cuando enfrentan un problema laboral.

Tabla 21

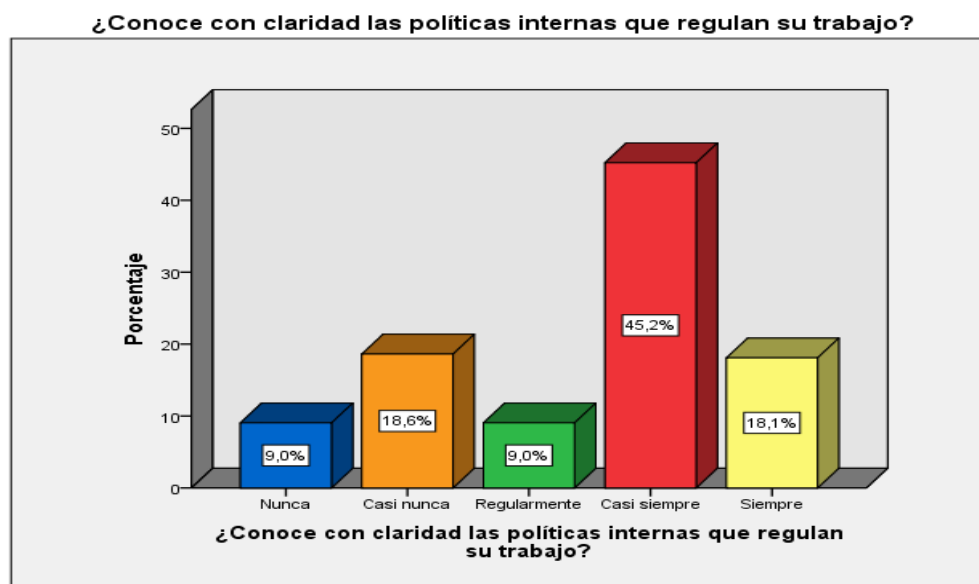
¿Conoce con claridad las políticas internas que regulan su trabajo?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	17	9,0	9,0	9,0
Casi nunca	35	18,6	18,6	27,7
Regularmente	17	9,0	9,0	36,7
Casi siempre	85	45,2	45,2	81,9
Siempre	34	18,1	18,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 19

¿Conoce con claridad las políticas internas que regulan su trabajo?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 21 y figura 19, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que casi siempre conocen con claridad las políticas internas, por otro lado, el 18,6% manifiestan que casi nunca, mientras que, el 18,1% exponen que siempre, asimismo el 9,0% regularmente y finalmente, el 9,0% sustentan que nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayoría de trabajadores expresaron que casi siempre conocen con claridad las políticas internas que regulan su trabajo.

Tabla 22

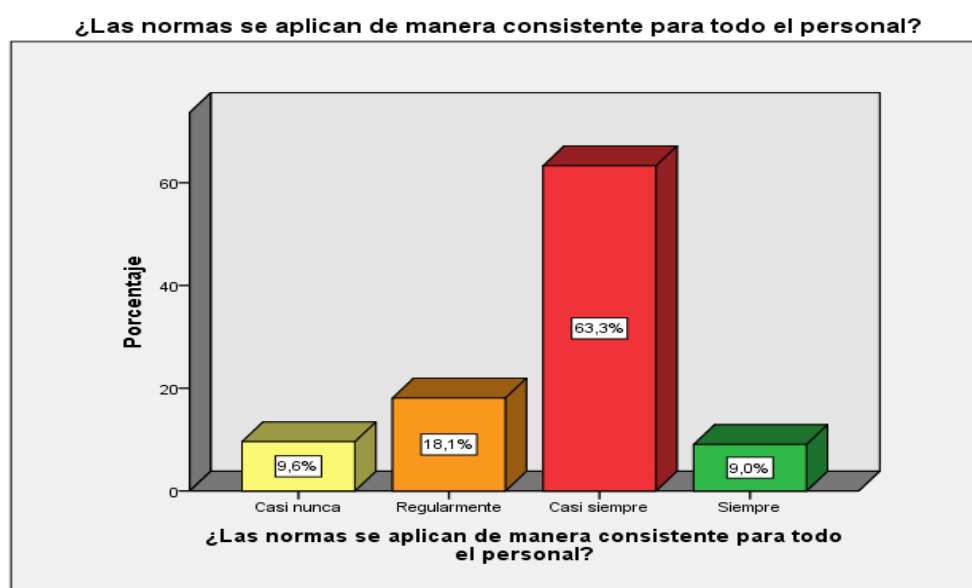
¿Las normas se aplican de manera consistente para todo el personal?

	F	%	% válido	% acumulado
Casi nunca	18	9,6	9,6	9,6
Regularmente	34	18,1	18,1	27,7
Válido Casi siempre	119	63,3	63,3	91,0
Siempre	17	9,0	9,0	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 20

¿Las normas se aplican de manera consistente para todo el personal?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 22 y figura 20, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 63,3% de participantes manifestaron que casi siempre las normas se aplican consistentemente, por otro lado, el 18,1% manifiestan que regularmente, mientras que el 9,6% casi nunca y finalmente, el 9,0% sustentan que siempre. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que casi siempre las normas se aplican de manera consistente para todo el personal.

Tabla 23

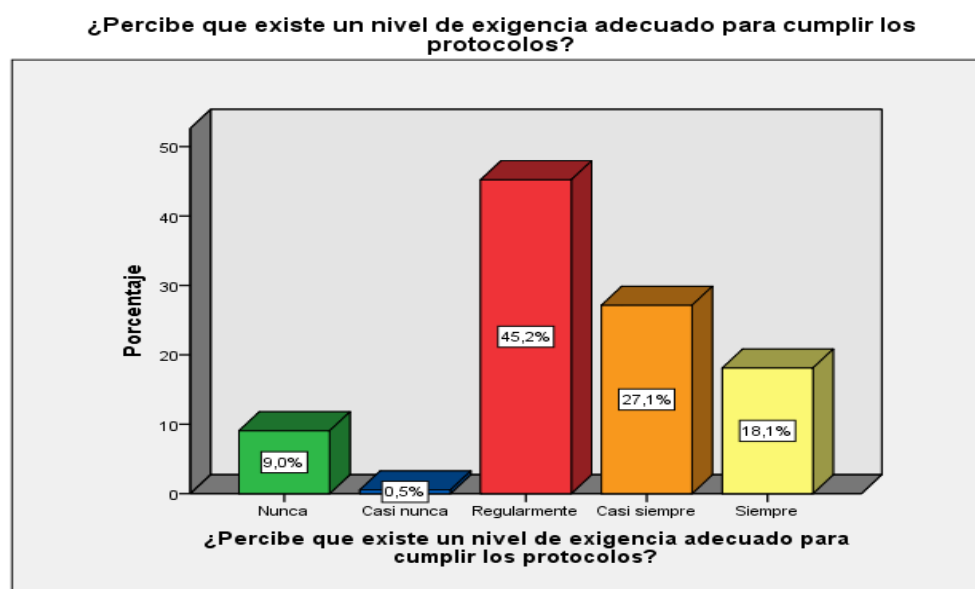
¿Percibe que existe un nivel de exigencia adecuado para cumplir los protocolos?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	17	9,0	9,0	9,0
Casi nunca	1	,5	,5	9,6
Válido Regularmente	85	45,2	45,2	54,8
Casi siempre	51	27,1	27,1	81,9
Siempre	34	18,1	18,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 21

¿Percibe que existe un nivel de exigencia adecuado para cumplir los protocolos?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 23 y figura 21, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que regularmente perciben la existencia de un nivel de exigencia adecuado para cumplir los protocolos, por otro lado, el 27,1% manifiestan que casi siempre, mientras que, el 18,1% exponen que siempre, asimismo el 9,0% nunca y finalmente, el 0,5% sustentan que casi nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayoría de trabajadores expresaron que perciben que existe un nivel de exigencia adecuado para cumplir los protocolos.

Tabla 24

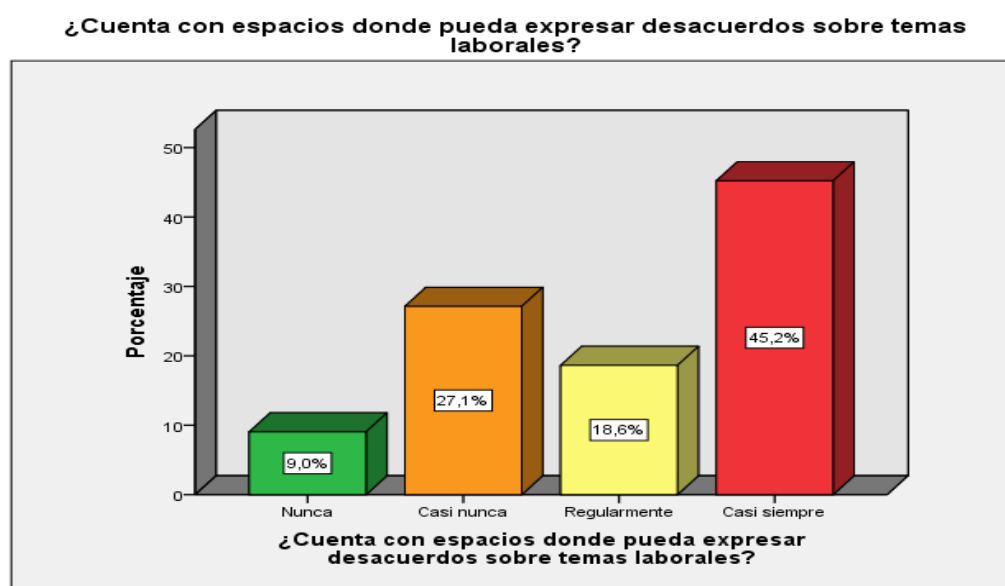
¿Cuenta con espacios donde pueda expresar desacuerdos sobre temas laborales?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	17	9,0	9,0	9,0
Casi nunca	51	27,1	27,1	36,2
Válido Regularmente	35	18,6	18,6	54,8
Casi siempre	85	45,2	45,2	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 22

¿Cuenta con espacios donde pueda expresar desacuerdos sobre temas laborales?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 24 y figura 22, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que casi siempre cuentan con espacios donde puedan expresar desacuerdos, por otro lado, el 27,1% manifiestan que casi nunca, mientras que el 18,6% regularmente y finalmente, el 9,0% sustentan que nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que casi siempre cuentan con espacios donde pueden expresar desacuerdos sobre temas laborales.

Tabla 25

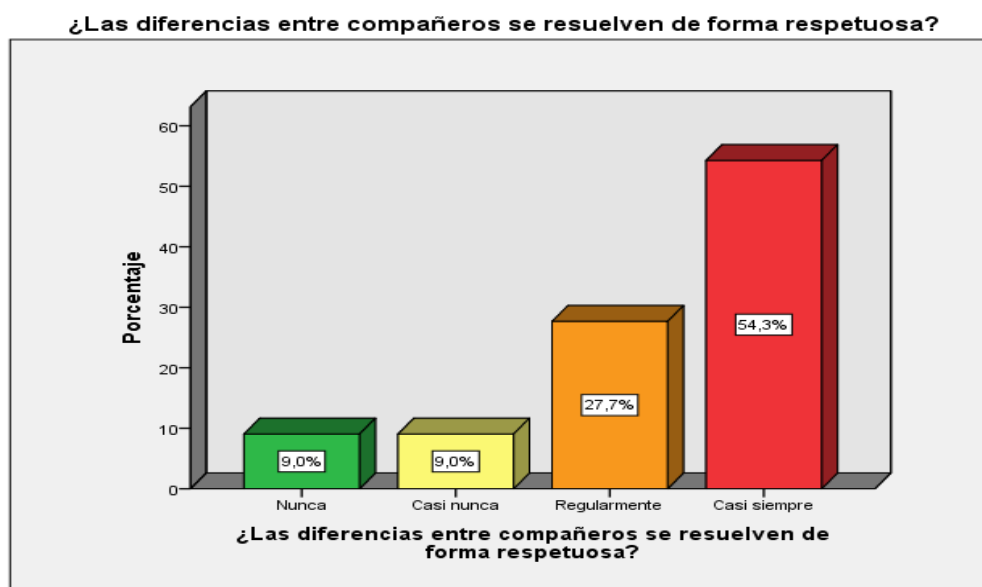
¿Las diferencias entre compañeros se resuelven de forma respetuosa?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	17	9,0	9,0	9,0
Casi nunca	17	9,0	9,0	18,1
Válido Regularmente	52	27,7	27,7	45,7
Casi siempre	102	54,3	54,3	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 23

¿Las diferencias entre compañeros se resuelven de forma respetuosa?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 25 y figura 23, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 54,3% de participantes manifestaron que casi siempre las diferencias entre compañeros se resuelven respetuosamente, por otro lado, el 27,7% manifiestan que regularmente, mientras que el 9,0% casi nunca y finalmente, el 9,0% sustentan que nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que casi siempre las diferencias entre compañeros se resuelven de forma respetuosa.

Tabla 26

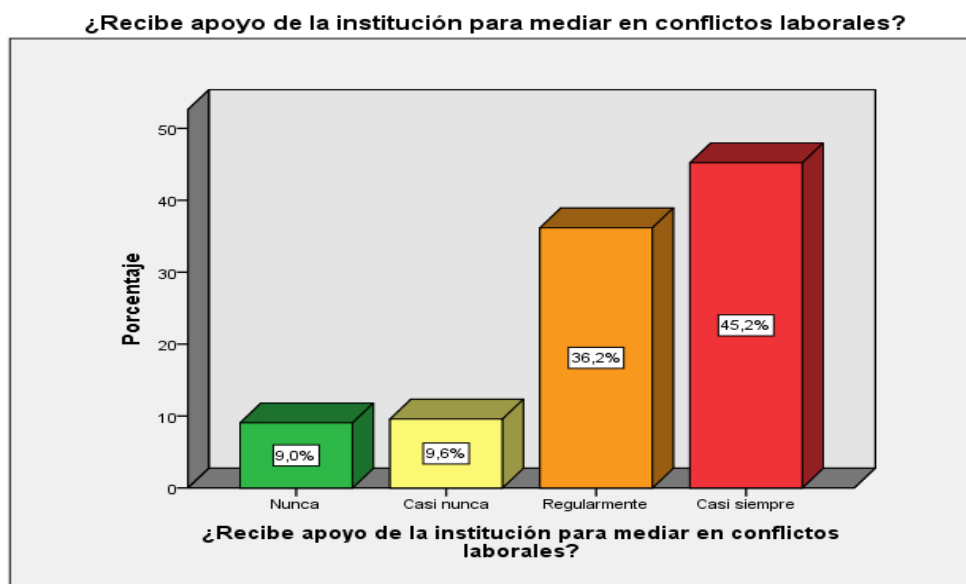
¿Recibe apoyo de la institución para mediar en conflictos laborales?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	17	9,0	9,0	9,0
Casi nunca	18	9,6	9,6	18,6
Válido Regularmente	68	36,2	36,2	54,8
Casi siempre	85	45,2	45,2	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 24

¿Recibe apoyo de la institución para mediar en conflictos laborales?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 26 y figura 24, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 45,2% de participantes manifestaron que casi siempre reciben apoyo para mediar en conflictos laborales, por otro lado, el 36,2% manifiestan que regularmente, mientras que el 9,6% casi nunca y finalmente, el 9,0% sustentan que nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que casi siempre reciben apoyo de la institución para mediar en conflictos laborales.

Tabla 27

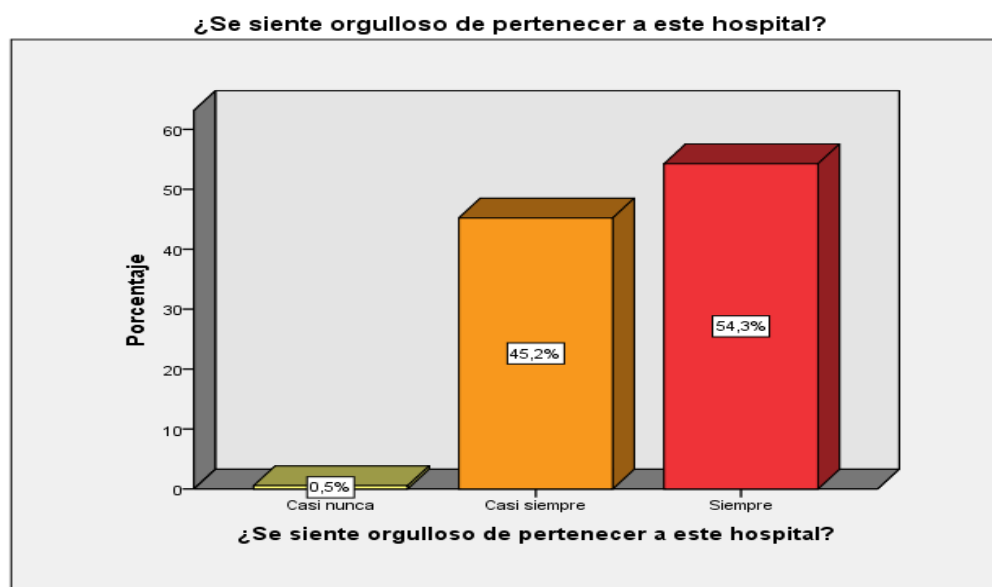
¿Se siente orgulloso de pertenecer a este hospital?

	F	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	1	,5	,5
	Casi siempre	85	45,2	45,7
	Siempre	102	54,3	100,0
	Total	188	100,0	100,0

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 25

¿Se siente orgulloso de pertenecer a este hospital?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 27 y figura 25, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 54,3% de participantes manifestaron que siempre se sienten orgullosos de pertenecer al hospital, por otro lado, el 45,2% manifiestan que casi siempre y finalmente, el 0,5% sustentan que casi nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que siempre se sienten orgullosos de pertenecer al hospital.

Tabla 28

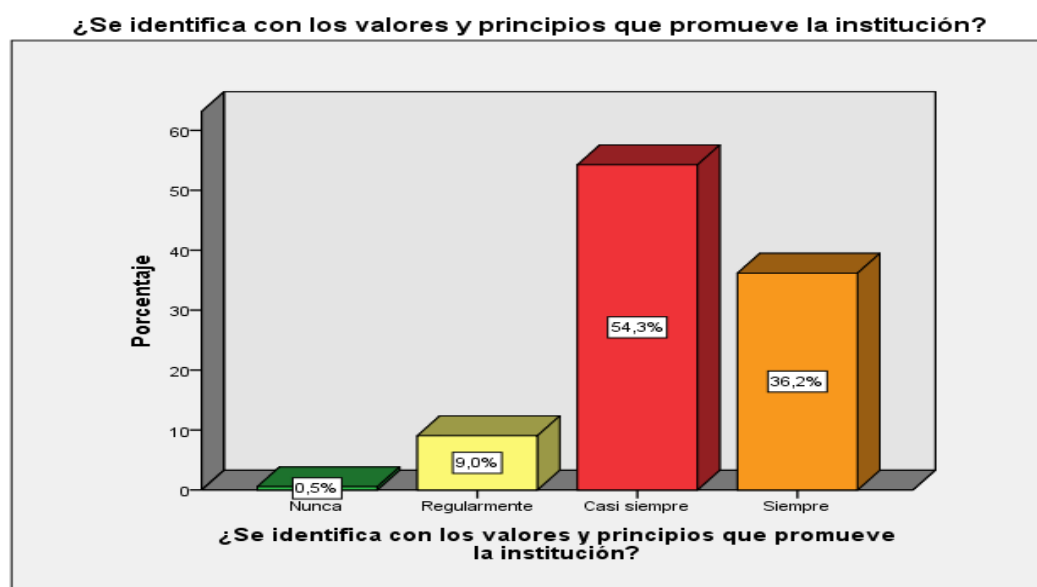
¿Se identifica con los valores y principios que promueve la institución?

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	1	,5	,5	,5
Regularmente	17	9,0	9,0	9,6
Válido	Casi siempre	102	54,3	63,8
	Siempre	68	36,2	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 26

¿Se identifica con los valores y principios que promueve la institución?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 28 y figura 26, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 54,3% de participantes manifestaron que casi siempre se identifican con los valores y principios de la institución, por otro lado, el 36,2% manifiestan que siempre, mientras que el 9,0% regularmente y finalmente, el 0,5% sustentan que nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que casi siempre se identifican con los valores y principios que promueve la institución.

Tabla 29

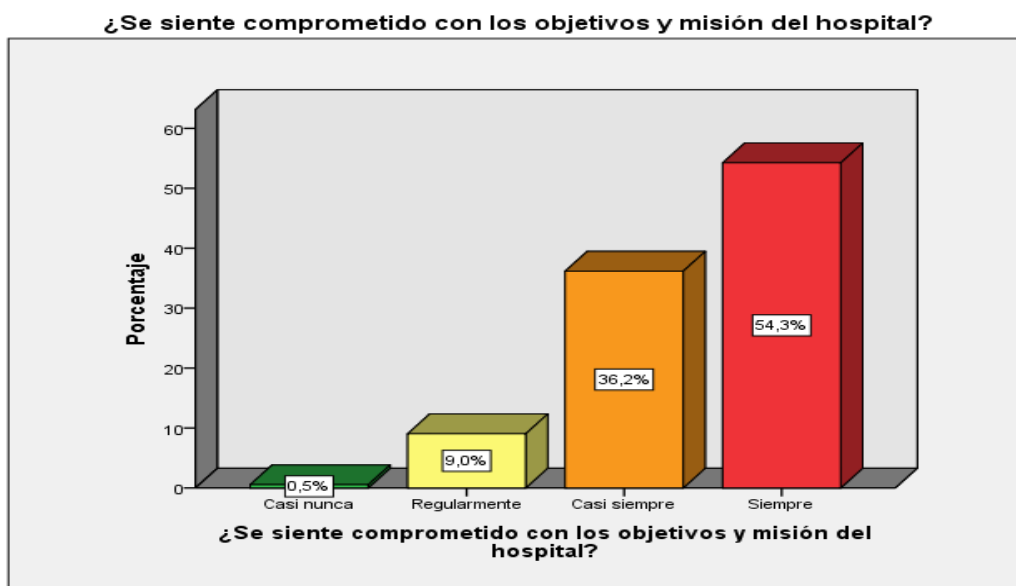
¿Se siente comprometido con los objetivos y misión del hospital?

	F	%	% válido	% acumulado
Casi nunca	1	,5	,5	,5
Regularmente	17	9,0	9,0	9,6
Válido	Casi siempre	68	36,2	45,7
	Siempre	102	54,3	100,0
	Total	188	100,0	

Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

Figura 27

¿Se siente comprometido con los objetivos y misión del hospital?



Nota. Información obtenida a través del Programa Estadístico SPSS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Mediante las cifras obtenidas en la tabla 29 y figura 27, se evidencia que, en relación a la pregunta, el 54,3% de participantes manifestaron que siempre se sienten comprometidos con los objetivos y misión del hospital, por otro lado, el 36,2% manifiestan que casi siempre, mientras que el 9,0% regularmente y finalmente, el 0,5% sustentan que casi nunca. Dichos hallazgos señalan que la mayor parte de trabajadores expresan que siempre se sienten comprometidos con los objetivos y misión del hospital.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El propósito del estudio fue describir el clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025. Los hallazgos muestran fortalezas en relaciones interpersonales, motivación y trabajo en equipo, pero debilidades en autonomía, reconocimiento y burocracia administrativa. Esto se relaciona con Cabrera y Rendón (2024), quienes evidenciaron que en el Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro el clima organizacional requería mejoras en gestión y administración para acercar la satisfacción laboral al ideal. Además, Amaya (2020) encontró que la percepción de un clima organizacional favorable se asocia con motivación y retención del personal en instituciones de salud. A nivel local, Jara (2024) y Díaz (2025) reportaron que un clima regular o bueno influye en la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores. Una limitación de este estudio es que no se diferenciaron percepciones según áreas o roles específicos, lo que podría matizar la interpretación del clima organizacional global.

Respecto a la estructura organizacional, el objetivo fue identificar la percepción sobre la estructura organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025. Se encontró que el 54,3% de los trabajadores percibe muchas reglas y controles, y el 45,2% manifiesta que nunca puede tomar decisiones sin autorización, lo que refleja una estructura jerárquica rígida con limitada autonomía. Esto coincide con Cabrera y Rendón (2024), quienes reportaron que en el Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro se requiere una mejor gestión para acercar la satisfacción laboral al ideal, especialmente en instituciones de salud con características complejas. Una limitación del estudio es que no se diferenciaron percepciones según el área de trabajo o jerarquía.

Respecto a la responsabilidad individual y colectiva, el objetivo fue identificar la percepción sobre la responsabilidad individual y colectiva. El 45,2% de los trabajadores indica que las reglas casi nunca limitan su capacidad para actuar con flexibilidad, evidenciando coordinación aceptable pese a la jerarquía. Esto se relaciona con Heredia (2022), quien encontró que

las enfermeras mantuvieron colaboración y comunicación efectiva para desarrollar su labor, a pesar de algunas dificultades durante la emergencia sanitaria. Una limitación es que no se evaluó cómo la carga de trabajo influye en la percepción de responsabilidad.

Respecto a las recompensa y reconocimiento, el objetivo fue identificar la percepción de los trabajadores respecto a la recompensa y reconocimiento. Se evidenció que el 36,7% casi nunca recibe reconocimiento, y el 45,2% considera las recompensas solo regulares. Esto coincide con Amaya (2020), quien encontró que la comunicación interna y el liderazgo fueron áreas críticas, mientras que las oportunidades de desarrollo profesional influyeron positivamente en la motivación y la permanencia. Una limitación es no haber analizado la relación entre desempeño individual y recompensas percibidas.

Respecto al desafío organizacional, el objetivo fue identificar cómo se manifiesta el desafío organizacional. El 45,2% de los trabajadores considera sus tareas desafiantes y motivadoras, reflejando un hospital que promueve el logro de metas mediante el esfuerzo. Esto guarda relación con Amaya (2020), quien concluyó que un clima organizacional favorable, acompañado de oportunidades de desarrollo profesional, contribuye a la motivación del personal. Una limitación es que no se evaluó si estas percepciones varían según el área o antigüedad.

Respecto a las relaciones interpersonales, el objetivo fue identificar la percepción de los colaboradores sobre las relaciones interpersonales. El 63,3% mantiene relaciones cordiales con sus compañeros y el 45,2% considera agradable su ambiente laboral. Esto coincide con Heredia (2022), que destacó la colaboración y la comunicación como factores clave para mantener un buen clima laboral, incluso ante dificultades. Una limitación es que no se exploraron posibles conflictos latentes.

Respecto al apoyo organizacional, el objetivo fue identificar cómo perciben el apoyo organizacional los colaboradores. El 36,2% de los trabajadores siente confianza casi siempre para solicitar apoyo y el 27,1% de manera regular. Esto es coherente con Jara (2024), quien reportó que un apoyo institucional moderado puede influir en la satisfacción y desempeño

laboral. Una limitación es que no se diferenci6 la percepci6n por roles o jefaturas.

Respecto a los est6ndares organizacionales, el objetivo fue identificar c6mo se perciben los est6ndares organizacionales. El 45,2% de los trabajadores afirma conocer casi siempre las pol6ticas internas, aunque perciben exceso de reglas, indicando rigidez y burocracia. Esto se relaciona con Giral (2024) y Cabrera y Rend6n (2024), quienes reportaron que normas estrictas y control jer6rquico afectan la percepci6n del clima organizacional. Una limitaci6n es que no se evalu6 la claridad de la informaci6n normativa.

Respecto a los conflictos laborales, el objetivo fue identificar la percepci6n que tienen los trabajadores sobre el conflicto laboral. El 54,3% considera que las diferencias se resuelven de manera respetuosa, mostrando armon6a laboral. Esto coincide con Heredia (2022), donde se observ6 resoluci6n adecuada de conflictos como factor positivo en el clima laboral. Una limitaci6n es que no se evaluaron conflictos graves ni frecuencia real de estos.

Respecto a la Identidad organizacional, el objetivo fue identificar c6mo se percibe la identidad organizacional. El 54,3% de los trabajadores se siente orgulloso y comprometido con los objetivos y misi6n del hospital, reflejando percepci6n positiva. Esto guarda relaci6n con D6az (2025), quien encontr6 que la instituci6n educativa El Samaritano mantiene un clima organizacional bueno, con niveles significativos en liderazgo, comunicaci6n interna, motivaci6n y trabajo en equipo. Una limitaci6n es que no se analiz6 c6mo la rotaci6n del personal puede afectar esta percepci6n.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que el clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari de Huánuco, se percibe en general como favorable, destacando aspectos positivos en las relaciones interpersonales, la identidad organizacional y el apoyo entre compañeros. Sin embargo, se identifican áreas de mejora vinculadas con la autonomía en la toma de decisiones, el reconocimiento del desempeño y ciertos rasgos de estructura burocrática que limitan la flexibilidad laboral.
2. Se pudo concluir que la mayoría de los trabajadores perciben que casi siempre existen muchas reglas y controles que cumplir, aunque consideran que estas reglas casi nunca limitan su capacidad de actuar con flexibilidad. Además, la mitad opina que los procedimientos administrativos casi nunca son excesivamente burocráticos. Esto permite concluir que la estructura organizacional es percibida como normativa, pero no rígida, con un nivel de control que los trabajadores consideran necesario para el funcionamiento institucional.
3. Se pudo concluir que los trabajadores nunca pueden tomar decisiones sin pedir permiso constantemente, y casi siempre deben consultar cada paso con sus superiores. No obstante, casi siempre tienen libertad para planificar con su equipo. Por tanto, se concluye que existe una responsabilidad compartida, aunque con limitada autonomía individual, lo que refleja un clima de trabajo más jerárquico que participativo.
4. Se pudo concluir que los trabajadores casi nunca reciben reconocimiento por parte de sus superiores, y consideran que las recompensas se entregan regularmente de manera justa. Además, se valora más reconocer los logros que castigar los errores. Estos datos permiten concluir que los trabajadores no siempre se sienten reconocidos ni equitativamente recompensados, lo que podría impactar en su motivación.
5. Se concluye que los trabajadores consideran que las tareas que realizan representan un desafío que los motiva, y que además cuentan con libertad para proponer mejoras en su labor. Asimismo, se evidencia que

en la institución se aceptan riesgos calculados con el fin de alcanzar los objetivos. Por tanto, se deduce que el hospital promueve un entorno laboral retador y motivador, caracterizado por la apertura a la innovación y la mejora continua.

6. Se concluye que el ambiente de trabajo en el hospital es positivo, donde predominan las relaciones cordiales entre compañeros y un trato respetuoso por parte de los superiores. Esto refleja que las relaciones interpersonales son armónicas, respetuosas y cooperativas, contribuyendo a mantener un clima laboral favorable.
7. Se evidencia que existe una constante disposición de ayuda y colaboración entre los trabajadores, así como confianza para solicitar apoyo ante dificultades laborales. Esto demuestra que los colaboradores perciben un alto de apoyo mutuo y trabajo en equipo, fortaleciendo la cohesión organizacional.
8. Se concluye que los trabajadores conocen con claridad las políticas internas y perciben una aplicación coherente y equitativa de las normas. Asimismo, consideran adecuado el nivel de exigencia para el cumplimiento de los protocolos, lo que refleja la existencia de estándares organizacionales claros y consistentes que refuerzan la estabilidad institucional.
9. Se observa que en el hospital existen espacios que permiten expresar desacuerdos y resolver diferencias de manera respetuosa, con apoyo institucional en la mediación de conflictos. Por tanto, se concluye que el conflicto es bajo y se maneja de forma constructiva, gracias a la promoción del diálogo y la conciliación.
10. Se concluye que los trabajadores sienten orgullo de pertenecer al hospital, se identifican con sus valores institucionales y muestran compromiso con los objetivos y la misión. Esto evidencia una sólida identidad organizacional, sustentada en el sentido de pertenencia y la adhesión a los principios institucionales.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari de Huánuco realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional, considerando los resultados obtenidos en las distintas dimensiones evaluadas. Dichos indicadores muestran que, aunque existen aspectos favorables, persisten áreas de mejora en autonomía, reconocimiento, consistencia de normas, relaciones interpersonales y resolución de conflictos; por ello, el seguimiento continuo permitirá identificar avances y fortalecer oportunamente el ambiente laboral.
2. Se recomienda a la Dirección del hospital revisar y optimizar los procedimientos administrativos, según lo evidenciado en la tabla 3, donde se observa que una parte importante de los trabajadores percibe un exceso de reglas, controles y burocracia que limita su flexibilidad laboral.
3. Se recomienda a la Dirección del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari de Huánuco promover espacios que fortalezcan la autonomía y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, tal como se evidencia en la tabla 8, donde una proporción considerable del personal reporta niveles limitados de autonomía debido a la necesidad frecuente de consultar a sus superiores.
4. Se recomienda al área de Recursos Humanos implementar un sistema formal de reconocimiento y recompensas, considerando lo observado en la tabla 9 y 10, donde los trabajadores indican que solo regularmente perciben que el reconocimiento y las recompensas se otorgan de manera justa, lo cual evidencia oportunidades de mejora en estos procesos.
5. Se recomienda a la Dirección mantener e institucionalizar espacios que fomenten la innovación y mejora continua, respaldado por la tabla 12, donde se evidencia que no todos los trabajadores sienten libertad para proponer mejoras o asumir desafíos calculados dentro del hospital.
6. Se recomienda al área de Recursos Humanos organizar actividades de integración y convivencia laboral, tomando como referencia la tabla 16, donde se observa que, aunque existe un ambiente favorable, aún hay margen para fortalecer las relaciones cordiales y el trabajo en equipo.

7. Se recomienda a la Dirección del hospital fortalecer mecanismos que promuevan la confianza para solicitar apoyo entre el personal, considerando que, según la tabla 20, un porcentaje significativo de trabajadores solo expresa este nivel de confianza de manera regular.
8. Se recomienda a la Dirección del hospital revisar y ajustar el nivel de exigencia para el cumplimiento de los protocolos, considerando que, según la tabla 23, una proporción importante de trabajadores solo percibe este aspecto de manera regular. Mejorar la claridad y pertinencia de los protocolos contribuirá a su cumplimiento adecuado.
9. Se recomienda a la Dirección del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari de Huánuco implementar y fortalecer espacios formales de diálogo, ya que, según la tabla 24, una proporción importante de trabajadores señala que solo ocasionalmente cuenta con lugares para expresar desacuerdos sobre temas laborales. Establecer reuniones periódicas y mecanismos confidenciales de comunicación favorecerá la expresión abierta y la prevención de conflictos.
10. Se recomienda a la Dirección y al área de Recursos Humanos fortalecer los programas de identidad institucional, considerando que, según la tabla 28, aunque la mayoría del personal se identifica con los valores y principios del hospital, aún existe un grupo que solo lo hace de manera regular. Actividades de integración, comunicación interna y reconocimiento contribuirán a mantener y consolidar este sentido de identificación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvitez, C. (2022). *Resolución de conflictos: ¿Cómo emplearla para resolver disputas en el trabajo?*
- Amaya, D. (2020). Clima organizacional y sus tipos en instituciones de salud pública de Colombia. *Consensus*, 4(1), 78–99. Recuperado de <https://pragmatikasolutions.com/consensus/index.php/consensus/article/view/49>
- Becerra, B., Solari, C. y Becerra, D. (2020). Análisis psicométrico del instrumento de clima organizacional para el personal del Ministerio de Salud del Perú. *Revista Médica Panacea*, 9(2), 74-81. <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2017.v43n1/57-67/es>
- Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superior tecnológico de Huancayo* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4251/Bo badilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bordas, M. (2016). El clima organizacional: contexto y medición. *Revista de Psicología del Trabajo*, 12(1), 40-50.
- Borhani, F. (2012). *Percepción de enfermería de ética clima y la satisfacción laboral*. *J. Med Ethics HistMed*, 6(5).
- Bustamante, M., Lapo, M., Tello, M. y Zerda, E. (2022). *Comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas - Ecuador*. *Información Tecnológica*, 33(3). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000300249
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana* (Tesis de pregrado). Universidad ESAN, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1210>
- Cabrera, A. y Rendón, S. (2024). *Clima Organizacional del personal asistencial de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba Antioquia en el año 2023* (Tesis de pregrado) Universidad de Antioquia, Medellín - Colombia. Obtenido de

<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/797920f3-c8d3-4920-8e96-4aac22271693/content>

- Carballo, A., Romeo, H., Ávalos, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco*. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, (59), 43-52.
- Chahua, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022*.
- Chiavenato, I. (2011). *Recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Contreras, B. y Matheson, P. (2015). Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer. <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/6158>
- Dávila, C. y Jiménez, G. (2016). *Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar*. *Revista de Psicología*, 32(2).
- Díaz, L. (2025). *Clima organizacional en la Institución Educativa Particular El Samaritano, distrito José Crespo y Castillo, 2024* (Tesis de pregrado) Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú. Obtenido de <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/6020/Di%cc%81az%20Ancobar%2c%20Leydi%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- El comercio. (2021). *El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/>
- Galindo, S. (2018). *Que es FAO, significado, ejemplos e implementación práctica*.
- Giral, J. (2024). *Clima organizacional percibido por enfermeras quirúrgicas en un hospital nivel III-1 Chiclayo, 2019*. (Tesis de Maestría) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/7629/1/TM_MirandaGiralCabanillasJesus.pdf
- Goncalves, A. (1997). *Clima organizacional*. Obtenido de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

- Groce, I. (2024). *¿Qué es la equidad laboral y por qué es importante?*
- Heredia, L. (2022). *Percepción del clima organizacional en enfermeras de un hospital de Lima metropolitana durante el estado de emergencia sanitaria* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7bae388e-52b1-4c6e-a752-16360719f7c2/content>
- Hernández, F. C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- IEU (2018). *Autonomía laboral*.
- Jara, E. (2024). *Análisis del clima organizacional en la municipalidad distrital de San Francisco de Cayran – 2023* (Tesis de pregrado) Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú. Obtenido de <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/5742/Jara%20Santiago%2c%20Elber%20Lizardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, D. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas* (Tesis de pregrado). Universidad del Pacífico, Quito, Ecuador.
https://www.academia.edu/35124742/CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_SU_INCIDENCIA_EN_EL_DESEMPE%C3%91O_LABORAL_DE_LOS_TRABAJADORES_DE_LOS_DEPARTAMENTOS_FINANCIEROS_EN_ENTIDADES_P%C3%9ABLICAS
- Lavanya, R. (2022). *6 formas de superar los desafíos en el lugar de trabajo*.
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. McGraw-Hill.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.
- Lopera, I. y Echeverri, J. (2020). *Libertad y desarrollo humano en las organizaciones*. *Interdisciplinaria*, 35(2), 395-408.
- Marín, M., Melgar, A., Castaño, C. (2018). *Teoría y técnicas de desarrollo organizacional*. *Organización Panamericana de la Salud*, 2(15).
- Martel, B. H., Polino, E. J., Agustin, A. J. A., Cucho, V. E., Sanabria, J. C., Ugarte, W. U., Rivera, C. A., & Rodríguez, A. O. (2025). *Estrategias empresariales en la era de la disruptividad: Innovación y sostenibilidad*

- como claves para el éxito en la nueva economía. Editorial Internacional Alema. <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/55>
- Martel-Fretell, B. H., Agustin-Hurtado, A. J., Polino-Puente, E. J., Huerto Orizano, D., Linares Beraún, W. G., & Toledo-Martínez, J. D. (2026). Gestión administrativa y compromiso organizacional en empleados públicos. *Prohominum*, 8(2), 164–173. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0481>
- Montoya, P. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena* (Tesis de maestría). Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007
- Naranjo, K. (2022). *Transformar la organización mediante el reconocimiento laboral y el refuerzo positivo*.
- NEC. (2023). *Explorando la esencia y el alcance de la confianza mutua y la cooperación*.
- Nickerson, C. (2024). *Teoría de la gestión burocrática de Max Weber*. Psicología simple.
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*.
- Organización Mundial de la Salud (2022). *La salud mental en el trabajo*.
- Quezada, L. (2010). Metodología de la investigación: *Estadística aplicada*. Lima: Macro.
- Ramos, D. (2012). El clima organizacional: *Definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje* (Monografía). Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.
- Rivas, S. (2022). *Dialogo dentro de las empresas: La importancia de generar espacios horizontales y genuinos para facilitar el intercambio de ideas*.
- Rodríguez, C. (2023). *Convivir y relacionarse con los compañeros de trabajo. Relaciones en el ámbito laboral. Protocolo laboral*.
- Sridharan, M. (2022). *Burocracia - Seis principios de Max Weber*.
- Solaz, A. (2017). *La prevención de riesgos en los lugares de trabajo. Guía para una intervención sindical*.

Tejada, G., Rengifo, R., Niño, A. y Rodríguez, J. (2020). *Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrática*. Revista Venezolana de Gerencia, 25(89), 66-78.

Zorrilla, A. (2023). *Reglas de convivencia para una organización sostenible y sustentable*.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Gonzales Santiago, J. E. (2026). *Clima organizacional en el hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - 2025* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo es el clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>PE1. ¿Cómo se percibe la estructura organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?</p> <p>PE2. ¿Cómo se percibe la responsabilidad individual y colectiva en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?</p> <p>PE3. ¿Cómo perciben los trabajadores la recompensa y reconocimiento en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?</p> <p>PE4. ¿Cómo se manifiesta el desafío organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?</p> <p>PE5. ¿Cuál es la percepción de los colaboradores sobre las relaciones interpersonales en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?</p> <p>PE6. ¿Cómo perciben el apoyo organizacional los colaboradores en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Describir el clima organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1. Identificar la percepción sobre la estructura organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.</p> <p>OE2. Identificar la percepción sobre la responsabilidad individual y colectiva en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.</p> <p>OE3. Identificar la percepción de los trabajadores respecto a la recompensa y reconocimiento en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.</p> <p>OE4. Identificar cómo se manifiesta el desafío organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.</p> <p>OE5. Identificar la percepción de los colaboradores sobre las relaciones interpersonales en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.</p> <p>OE6. Identificar cómo perciben el apoyo organizacional los colaboradores en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - Responsabilidad individual y colectiva - Recompensa y reconocimiento - Desafío organizacional - Relaciones interpersonales - Apoyo organizacional - Estándares organizacionales - Conflicto - Identidad organizacional 	<p>Tipo de estudio: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población y muestra: La población estará compuesta por 255 trabajadores. La muestra estará constituida por 188 trabajadores.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Sera la encuesta, mediante un cuestionario con opciones de respuesta tipo Likert</p>

<p>PE7. ¿Cómo se perciben los estándares organizacionales (calidad, normas y desempeño) en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?</p> <p>PE8. ¿Cuál es la percepción que tienen los trabajadores sobre el conflicto laboral en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?</p> <p>PE9. ¿Cómo se percibe la identidad organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025?</p>	<p>Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.</p> <p>OE7. Identificar cómo se perciben los estándares organizacionales en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.</p> <p>OE8. Identificar la percepción que tienen los trabajadores sobre el conflicto laboral en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.</p> <p>OE9. Identificar cómo se percibe la identidad organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco – 2025.</p>
--	--

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado(a) integrante del equipo profesional del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari:

En el marco de la investigación titulada “*CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI-2025*”, le invitamos cordialmente a participar respondiendo con sinceridad y objetividad el siguiente cuestionario.

La información que nos brinde será tratada con absoluta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos. Su participación, como profesional que forma parte activa de esta institución, es clave para obtener resultados confiables que nos permitan identificar oportunidades de mejora en nuestro entorno laboral.

DATOS GENERALES

Tiempo de servicio: _____

Fecha de evaluación: _____

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que considere correspondiente sobre la frecuencia con que usted ha experimentado ese sentimiento.

Escala de valoración: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = Regularmente; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre

DIMENSIÓN	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Estructura organizacional	1. ¿En su trabajo, percibe que existen muchas reglas y controles que debe cumplir?					
	2. ¿Siente que las reglas establecidas limitan su capacidad de actuar con flexibilidad?					
	3. ¿Considera que los procedimientos administrativos son excesivamente burocráticos?					
	4. ¿Puedo tomar decisiones sobre mi trabajo sin necesidad de pedir permiso constantemente?					

Responsabilidad individual y colectiva	5. ¿Tengo libertad para organizar y planificar las tareas con mi equipo de trabajo?					
	6. ¿Debo consultar cada paso que realizo con mis superiores?					
Recompensa y reconocimiento	7. ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, recibo reconocimiento por parte de mis superiores?					
	8. ¿Considero que las recompensas y reconocimientos se entregan de manera justa entre todos los trabajadores?					
	9. ¿En este hospital se valora más reconocer los logros que castigar los errores?					
Desafío organizacional	10. ¿Se siente con libertad de proponer mejoras en su área de trabajo?					
	11. ¿Las tareas que realizo representan un desafío que me motiva?					
	12. ¿En este hospital se aceptan riesgos calculados para alcanzar los objetivos?					
Relaciones interpersonales	13. ¿El ambiente de trabajo en mi área es agradable y positivo?					
	14. ¿Mantengo relaciones cordiales con mis compañeros de trabajo?					
	15. ¿Recibo un trato respetuoso por parte de mis superiores?					
Apoyo organizacional	16. ¿Existe entre compañeros disposición para brindarse ayuda cuando es necesario?					
	17. ¿Existe un buen nivel de colaboración entre todos los trabajadores?					
	18. ¿Siente confianza para pedir apoyo cuando enfrenta un problema laboral?					
Estándares organizacionales	19. ¿Conoce con claridad las políticas internas que regulan su trabajo?					
	20. ¿Las normas se aplican de manera consistente para todo el personal?					
	21. ¿Percibe que existe un nivel de exigencia adecuado para cumplir los protocolos?					
Conflicto	22. ¿Cuenta con espacios donde pueda expresar desacuerdos sobre temas laborales?					
	23. ¿Las diferencias entre compañeros se resuelven de forma respetuosa?					
	24. ¿Recibe apoyo de la institución para mediar en conflictos laborales?					
Identidad organizacional	25. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a este hospital?					
	26. ¿Se identifica con los valores y principios que promueve la institución?					
	27. ¿Se siente comprometido con los objetivos y misión del hospital?					

ANEXO 3

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

CARTA DE ACEPTACION PARA QUE PUEDA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION

Yo, Laguna Arias Luis Alberto, identificado con DNI N° 22407213, en mi calidad de Jefe del Área de Servicio de Capacitación del Hospital con código único de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) N° :00000756, ubicada en la Avenida Micaela Bastidas s/n, Paucarbamba, perteneciente al distrito de Amarilis, Provincia de Huánuco y Departamento de Huánuco.

OTORGO EL PERMISO,

Al señor Gonzales Santiago Jocsan Elías, identificado con DNI N° 73368358, bachiller del Programa de Pregrado de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, para que realice su Proyecto de investigación, denominado "Clima Organizacional en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco 2025".


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD HUMANA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
REGIONAL MATERNIDAD CARLOS SHOWING FERRARI

Luis Alberto Laguna Arias
DR. CIENCIAS SALUD REG. 181
PRESIDENTE CAPACITACION

ANEXO 4
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



