

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“Diagnóstico y evaluación del clima organizacional del hospital regional “Hermilio Valdizan Medrano”, Huánuco - 2022”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Cordova Vargas, Katherine Consuelo

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

D

H

**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 Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72890692

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Ortega Buleje, Vicky Evelyn	Magister en ingeniería industrial mención en gestión empresarial	22503140	0000-0001-5066-3759
3	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737

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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 02 del mes de marzo del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
Mtra. Vicky Evelyn Ortega Buleje
Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero

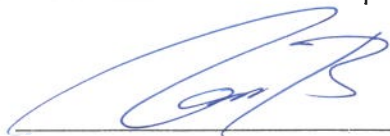
(Presidente)
(Secretaria)
(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 172-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada: **"DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL REGIONAL "HERMILIO VALDIZAN MEDRANO", HUÁNUCO - 2022"**, presentada por la Bachiller, **CORDOVA VARGAS, Katherine Consuelo**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

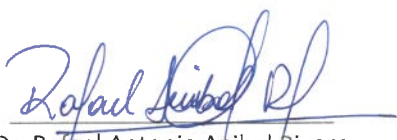
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

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 (a) aprobada con el calificativo cuantitativo de 16 dieciseis y cualitativo de bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **16:45 horas del día 02 del mes de marzo del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraún
Nº DNI 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE


Mtra. Vicky Evelyn Ortega Buleje
Nº DNI 22503140
Código ORCID: 0000-0001-5066-3759
SECRETARIA


Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
Nº DNI 41693326
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737
VOCAL

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mtra. Diana Huerto Orizano, asesor(a) del **P.A. Administración de Empresas** y designado(a) mediante documento: Resolución N° 1686-2022-D-FCEMP-PAAE-UDH del estudiante(s) **CORDOVA VARGAS, Katherine Consuelo**, del proyecto de investigación titulada: **“DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL REGIONAL “HERMILIO VALDIZAN MEDRANO”, HUÁNUCO - 2022”**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **23%** 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 20 de marzo de 2023



HUERTO ORIZANO, DIANA
DNI N° 40530605
Código Orcid N° 0000-0003-1634-6674

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

www.slideshare.net

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

4

dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD

Trabajo del estudiante

1%

6

www.gestiopolis.com

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

publicaciones.ucatolica.edu.co

Fuente de Internet

1%

9

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

Mtra. DIANA HUERTO ORIZANO



DNI N° 40530605

Código Orcid N° 0000-0003-1634-6674

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi hija,
por ser la inspiración para crecer
profesionalmente cada día.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme y protegerme, a mis padres y familiares por su apoyo incondicional, a mis docentes de esta prestigiosa Universidad de Huánuco, por todos los conocimientos brindados durante esta etapa de aprendizaje para crecer profesionalmente.

Al director del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, por brindarme el permiso y la información necesaria para el trabajo de investigación, y a los usuarios por su valioso tiempo y colaboración en la aplicación del instrumento de trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	XV
CAPÍTULO I	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	18
1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO	18
1.3. OBJETIVOS	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN	19
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	19
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.6. VIABILIDAD	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	24
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	25

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	25
2.2.3. RESEÑA HISTÓRICA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO	31
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	32
2.4. VARIABLES	33
2.4.1. VARIABLE ÚNICA	33
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	34
CAPÍTULO III.....	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.1.1. ENFOQUE	35
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	35
3.1.3. DISEÑO	35
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.2.1. POBLACIÓN.....	36
3.2.2. MUESTRA	36
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.3.1. TÉCNICA.....	37
3.3.2. INSTRUMENTOS	37
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	38
CAPÍTULO IV.....	39
RESULTADOS.....	39
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	39
CAPÍTULO V.....	88
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	88
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	88
5.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO CON LA BASE TEÓRICA	89
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES.....	94

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad.....	39
Tabla 2 Sexo.....	40
Tabla 3 Grupo Ocupacional	41
Tabla 4 Profesión.....	42
Tabla 5 Condición Laboral	44
Tabla 6 Tiempo de trabajo en la institución	45
Tabla 7 Tiempo trabajando en el puesto.....	47
Tabla 8 Cultura Organizacional.....	49
Tabla 9 Puedo Contar con mis Compañeros de Trabajo Cuando los Necesito	50
Tabla 10 Las Otras Áreas o Servicios me Ayudan Cuando lo Necesito	51
Tabla 11 Recibo Buen Trato en mi Centro Laboral.....	52
Tabla 12 Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	53
Tabla 13 Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	54
Tabla 14 Estoy comprometido con mi organización de salud	55
Tabla 15 Me interesa el desarrollo de mi organización	56
Tabla 16 Mi contribución juega un papel fundamental.....	57
Tabla 17 Diseño organizacional.....	58
Tabla 18 Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.....	59
Tabla 19 En mi organización participo en la toma de decisiones.....	60
Tabla 20 Mi salario y beneficios son razonables.....	61
Tabla 21 Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	62
Tabla 22 Las tareas que desempeño corresponden a mi función.....	63
Tabla 23 Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.....	64
Tabla 24 Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	65

Tabla 25 Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.....	66
Tabla 26 Presto atención a los comunicados que emiten los jefes.....	67
Tabla 27 La innovación es característica de nuestra organización.....	68
Tabla 28 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	69
Tabla 29 Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.....	70
Tabla 30 Mi jefe está disponible cuando se le necesita	71
Tabla 31 Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.....	72
Tabla 32 Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.....	73
Tabla 33 Mi trabajo es evaluado de forma adecuada	74
Tabla 34 Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa ...	75
Tabla 35 En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.....	76
Tabla 36 La limpieza de los ambientes es adecuada	77
Tabla 37 En términos generales me siento satisfecho con mis compañeros de trabajo.....	78
Tabla 38 Tabla cruzada grupo ocupacional con recibo buen trato en mi centro laboral	79
Tabla 39 Tabla cruzada grupo ocupacional con Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	80
Tabla 40 Tabla cruzada grupo ocupacional con estoy comprometido con mi organización de salud	81
Tabla 41 Tabla cruzada grupo ocupacional con Me interesa el desarrollo de mi organización.....	82
Tabla 42 Tabla cruzada grupo ocupacional con Mi salario y beneficios son razonables	83
Tabla 43 Tabla cruzada grupo ocupacional Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	84
Tabla 44 Tabla cruzada grupo ocupacional con la innovación es característica de nuestra organización	85

Tabla 45 Tabla cruzada grupo ocupacional con en términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	86
Tabla 46 Tabla cruzada grupo ocupacional con existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mi trabajo	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad	39
Figura 2 Sexo.....	40
Figura 3 Grupo Ocupacional.....	41
Figura 4 Profesión.....	43
Figura 5 Condición Laboral.....	44
Figura 6 Tiempo de trabajo en la institución	46
Figura 7 Tiempo trabajando en el puesto	48
Figura 8 Cultura Organizacional	49
Figura 9 Puedo Contar con mis Compañeros de Trabajo Cuando los Necesito.....	50
Figura 10 Las Otras Áreas o Servicios me Ayudan Cuando lo Necesito	51
Figura 11 Recibo buen trato en mi centro laboral	52
Figura 12 Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	53
Figura 13 Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	54
Figura 14 Estoy comprometido con mi organización de salud	55
Figura 15 Me interesa el desarrollo de mi organización.....	56
Figura 16 Mi contribución juega un papel fundamental.....	57
Figura 17 Diseño organizacional.....	58
Figura 18 Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.....	59
Figura 19 En mi organización participo en la toma de decisiones	60
Figura 20 Mi salario y beneficios son razonables	61
Figura 21 Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	62
Figura 22 Las tareas que desempeño corresponden a mi función	63
Figura 23 Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.....	64
Figura 24 Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	65

Figura 25 Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.....	66
Figura 26 Presto atención a los comunicados que emiten los jefes.....	67
Figura 27 La innovación es característica de nuestra organización.....	68
Figura 28 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	69
Figura 29 Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.....	70
Figura 30 Mi jefe está disponible cuando se le necesita.....	71
Figura 31 Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.....	72
Figura 32 Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.....	73
Figura 33 Mi trabajo es evaluado de forma adecuada	74
Figura 34 Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa ..	75
Figura 35 En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.....	76
Figura 36 La limpieza de los ambientes es adecuada	77
Figura 37 En términos generales me siento satisfecho con mis compañeros de trabajo.....	78
Figura 38 Tabla cruzada grupo ocupacional con recibo buen trato en mi centro laboral	79
Figura 39 Tabla cruzada grupo ocupacional con Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	80
Figura 40 Tabla cruzada grupo ocupacional con estoy comprometido con mi organización de salud	81
Figura 41 Tabla cruzada grupo ocupacional con Me interesa el desarrollo de mi organización.....	82
Figura 42 Tabla cruzada grupo ocupacional con Mi salario y beneficios son razonables	83
Figura 43 Tabla cruzada grupo ocupacional Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	84
Figura 44 Tabla cruzada grupo ocupacional con la innovación es característica de nuestra organización	85

Figura 45 Tabla cruzada grupo ocupacional con en términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	86
Figura 46 Tabla cruzada grupo ocupacional con existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mi trabajo	87

RESUMEN

La presente investigación titulada “DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL REGIONAL “HERMILIO VALDIZAN MEDRANO”, HUÁNUCO - 2022”. Se desarrollo una investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 1160 trabajadores del hospital, la muestra fue probabilística estratificada de 289 trabajadores. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta a quienes se les aplico un cuestionario de 28 preguntas.

Los resultados obtenidos De acuerdo a los resultados obtenidos el clima organizacional en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano es regular, el personal se manifiesta que recibe buen trato (tabla 11), especialmente el personal administrativo (tabla 38), el personal está comprometido con su organización de salud (tabla 14), el personal asistencial es el que muestra mayor compromiso, en tanto que los administrativos solo a veces se comprometen (tabla 39), sin embargo están interesados en el desarrollo de su organización (tabla 15), siendo los administrativos los que muestran mayor preocupación (tabla 40), consideran que su remuneración no es adecuada (tabla 21) especialmente para el personal administrativo (tabla 42) conoce su trabajo (tabla) aunque muchas veces realizan tareas que no corresponden a su funciones (tabla), existe un problema de liderazgo ya que manifiestan que los directivos no contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización (tabla 31), solo a veces se encuentran satisfechos con el ambiente laboral de trabajo (tabla 35) así como con sus compañeros de trabajo, especialmente el personal asistencial.

Palabras clave: gestión, clima organizacional, cultura organizacional, diseño organizacional, potencial humano.

ABSTRACT

The present investigation entitled "DIAGNOSIS AND EVALUATION OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF THE REGIONAL HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN MEDRANO", HUÁNUCO - 2022". An investigation was developed, it was of an applied type, of a quantitative approach, of a descriptive level with a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 1160 hospital workers, the sample was stratified probabilistic of 289 workers. The data collection technique used was the survey to whom a questionnaire of 28 questions was applied.

The results obtained According to the results obtained, the organizational climate at the Hermilio Valdizan Medrano Regional Hospital is regular, the staff state that they receive good treatment (table 11), especially the administrative staff (table 38), the staff is committed to their health organization (table 14), the assistance personnel is the one that shows the greatest commitment, while the administrative staff only sometimes commit themselves (table 39), however they are interested in the development of their organization (table 15), being the administrative staff, those who show the greatest concern (table 40), consider that their remuneration is not adequate (table 21), especially for administrative staff (table 42), know their work (table) although they often perform tasks that do not correspond to their functions (table), there is a leadership problem since they state that managers do not contribute to creating adequate conditions for the progress of the organization (table 31). , only sometimes are they satisfied with the work environment (table 35) as well as with their co-workers, especially the care staff.

Keywords: management, organizational climate, organizational culture, organizational design, human potential

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación tuvo como objetivo general Diagnosticar y evaluar el clima organizacional en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, Huánuco – 2022, fue elaborada con la colaboración de los trabajadores del Hospotal. La metodología científica empleada está sustentada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco. Capítulo I, se inicia con la descripción del problema, los objetivos planteados por el investigador, asimismo la justificación e importancia de esta. Capítulo II, el marco teórico encontré algunas tesis similares que fueron antecedentes de la investigación, que nos aportó conceptos claros y precisos al estudio. Los autores importantes se mencionan en esta sección, así como conceptos básicos que fueron usados en su elaboración. Capítulo III y IV de la tesis se consideró la metodología de la investigación y los resultados obtenidos de los cuestionarios a los trabajadores cuyas respuestas contribuyeron con el desarrollo de la última parte, en el que se contrasto el objetivo general y los objetivos específicos planteadas en el estudio de investigación. Los resultados finales se han dividido en función a los objetivos planteados.

En el capítulo V, se considera los resultados y discusión de resultados general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta de los usuarios de Osinergmin 2022.

Las conclusiones y las recomendaciones de la tesis permitirán a los directivos del hospital tomar acciones para mejorar los aspectos negativos que resultaron de la investigación.

La última parte se encuentra las referencias bibliográficas, anexos que son: el cuestionario y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Vesga et al. (2020) actualmente el clima organizacional constituye uno de los temas de mayor relevancia en la gestión del talento humano. Muchas organizaciones consideran que la evaluación del clima organizacional constituye una práctica de gestión necesaria para que las organizaciones logren sus objetivos.

El estudio del clima organizacional, permite conocer en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el objetivo de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

Un clima organizacional saludable permite generar en los colaboradores un sentimiento de logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación. Fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre las necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

Un clima organizacional no saludable genera inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, mala atención a los usuarios.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman parte de un sistema interdependiente altamente dinámico.

Es importante la evaluación periódica del clima organizacional en las empresas ya sean pública o privada, así como en todas las organizaciones. Hacer una evaluación del clima organizacional en las entidades de salud

constituye una herramienta estratégica que contribuye al mejoramiento continuo.

En el estado peruano el Ministerio de Salud (MINSA) es responsable de actualizar periódicamente los lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, en concordancia con el desarrollo del país, los avances del sector y con los resultados de evaluaciones de la percepción de los usuarios.

En este sentido en el marco del proceso de descentralización, aseguramiento Universal y Política Nacional de Calidad, las organizaciones de salud son responsables de establecer y desarrollar acciones de gestión de la calidad, con la finalidad de mejorar sus procesos, resultados, clima organizacional y satisfacción de los usuarios internos y externos. ((MINSA), 2011)

Evaluar el clima organizacional tiene por objetivo identificar las percepciones de los trabajadores, con la finalidad de definir los planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización, así como potenciar todos los aspectos que motivan una adecuada gestión.

El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco fue creado el 20 de julio de 1963 por la junta de gobierno de los generales Nicolás Lindley, Juan Torres M. y Pedro Vargas P. Inicia su funcionamiento el 2 de noviembre del mismo año, el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, con Resolución Ministerial N° 09-08-1963. Actualmente cuenta con los servicios de Medicina, Pediatría, Gineco-Obst., Cirugía, Apoyo al Dx y Psicología.

Al ser un hospital regional atiende a un gran numero de pacientes, especialmente ahora que se ha restablecido la atención de consultorio, los mismos que estaban limitados por la pandemia de covid-19. Muchas veces los usuarios de los consultorios internos y externos muestran su malestar por la limitada atención que brinda tanto el personal asistencial como administrativo. Recientemente un gran numero de profesionales fue

despedido, eso genero retraso en la atención. En muchas oportunidades el personal que labora en el hospital es intolerante y no muestra empatía con el usuario; existe demora con la tramitación de sus documentos.

En ese sentido se ha plantea evaluar el clima organizacional en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es el clima organizacional en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, Huánuco – 2022?

1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO

¿Cómo es la cultura de la organización en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, Huánuco 2022?

¿Cómo es el diseño organizacional en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, Huánuco 2022?

¿Cómo es el potencial humano en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, Huánuco 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar y evaluar el clima organizacional en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, Huánuco – 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Describir la cultura de la organización en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, Huánuco 2022.

OE2: Describir el diseño organizacional en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, Huánuco 2022.

OE3: Describir el potencial humano en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, Huánuco 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación se realizó por que existe la necesidad de conocer el clima laboral del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, los resultados ayudaran a proponer estrategias y que ayudaran a tomar mejores decisiones para alcanzar los objetivos planteados.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente estudio de investigación permitió hacer reflexión sobre el ambiente laboral en una organización, en este caso del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación se justifica porque su característica integral de la ciencia ya que los resultados de la investigación servirán para poder identificar nuevos problemas, objetivos y a la aplicación de nuevas metodologías, pertinentes al estudio de esta variable.

Además, servirá como base que conlleve a otras investigaciones y aplicarlos en situaciones similares o en diferentes contextos en los gobiernos locales.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

La limitación más importante que se tuvo fue la fidelidad y veracidad de las respuestas de los trabajadores, para ello se les oriento y asesoro a fin que obtener una respuesta más confiable. La falta de cooperación de los trabajadores asistenciales por sus horarios de trabajo, se superó adecuándonos a sus horas disponibles.

1.6. VIABILIDAD

El presente proyecto de investigación fue viable porque se contó con los recursos financieros para poder ejecutar el trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Agudelo et al (2006), en su tesis: “Clima Organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 -2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en una institución de salud en la ciudad de Manizales periodo 2018 – 2019. Fue un estudio de tipo cuantitativo, analítico – transversal; la población de estudio estuvo conformada por 183 personas del área asistencial y 99 del área administrativa, 382 clientes. Los resultados exponen un clima organizacional satisfactorio para el personal administrativo, frente a una percepción medianamente satisfactoria para el personal asistencial. En cuanto a la percepción externa de la calidad indica una puntuación promedio entre expectativas y percepción de 6,7%, encontrándose dentro de los criterios de satisfacción. Se concluye que, aunque se cuente con resultados satisfactorios en el clima organizacional, la calidad de la atención en salud precisa mejorar en todas sus dimensiones. Se requiere tomar medidas para que los usuarios perciban mejorar la calidad en la atención de la clínica. No necesariamente el tener un clima organizacional satisfactorio garantiza que los usuarios lo perciban igual en la atención en la entidad estudiada.

Mero, I. (2021), realizo su tesis de maestría titulada: “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica prestadora externa de salud en el Cantón Duran”, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; El objetivo general de la investigación fue analizar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal que labora en una clínica prestadora de salud al IESS en el cantón Durán. La investigación fue de enfoque

cuantitativo y alcance correlacional, mediante este estudio se buscó determinar la relación entre las dos variables estadísticamente. Se realizó con el coeficiente de correlación de Spearman, las variables a tratar fueron clima organizacional y desempeño laboral. Se realizaron encuestas al personal de acuerdo a dos cuestionarios con varias dimensiones, aplicado a una muestra de 72 personas midiendo las variables de investigación. Los principales resultados fueron falta de valores, poco desarrollo profesional y falta de infraestructura para la variable de clima organizacional, mientras que la de desempeño laboral se presentaron dificultades en hora de realizar ciertas tareas por la falta de conocimiento y de habilidad en las tareas asignadas. Se concluye que existe una correlación positiva moderada y significativa entre las variables desempeño laboral y de clima organizacional. Con base a estos resultados. Se presentó una propuesta, la cual plantea un programa para fomentar y mejorar el clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales que laboran en esta casa de salud, fortaleciendo, aspectos como la relación entre colaboradores y un mayor control del desempeño y a su vez fortalecer conocimientos.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Carrasco, K. (2020), en su tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la salud de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba”; la investigación cuyo objetivo general fue Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de centro quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. El tipo de investigación utilizada fue de enfoque cuantitativo con un diseño correlacional de corte trasversal, no experimental. La población estuvo conformada por 50 profesionales de la salud que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. La técnica utilizada para la recolección de datos fue una encuesta, el primero de ellos fue de clima organizacional el cual estuvo conformado por 34 ítems relacionados a cada dimensión, con respecto al segundo instrumento relacionado a la satisfacción laboral se construyó

un instrumento conformado por 24 preguntas relacionadas a las dimensiones de dicha variable. El resultado más relevante fue que el 56% de los profesionales de la salud indican que la cultura organizacional es saludable dentro del hospital, mientras que el 38% afirman que la cultura organizacional está por mejorar. Concluyendo que de 28 profesionales de la salud indica que cultura organizacional dentro del centro quirúrgico es saludable, mientras que solo 3 de ellos indican que no es saludable.

Ruiz, N. (2019); en su investigación de posgradador titulado “Clima organizacional y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui- ESSALUD, Lambayeque-Perú, 2019”, determino como objetivo la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui de Essalud, ubicado en la región Lambayeque, Perú, en el año 2019. La investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, y trabajó con una muestra de 79 trabajadores del citado hospital, utilizó un cuestionario para la recolección de datos de las variables clima laboral (Test de Clima Laboral CL-RG), y un formato de evaluación de desempeño y estadística institucional. Obtuvo las siguientes conclusiones: Primero: Existe relación directa y positiva de grado bajo entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias ($p = 0,005$), segundo: en cuanto a la asociación entre clima laboral y la dimensión metas de la variable desempeño no existe correlación ($p = 0,097 > 0,05$); esto sugiere que la determinación del clima laboral y lo propuesto por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) respecto de la medición del desempeño a través del cumplimiento de metas del Plan Operativo Institucional (POI), no es idónea como predictor del desempeño laboral para la presente investigación, tercero: el clima laboral muestra un nivel más que aceptable pues el 69,6% percibe que es favorable; 5,1%, muy favorable, y el 25,3% considera que es de un nivel medio, cuarto: en cuanto al desempeño laboral en su dimensión metas, se encontró que las grupales obtuvieron un promedio de 97% de avance, lo que se define como un

nivel alto, mientras que en las metas individuales se observa que el nivel excelente obtiene un 44%, seguido por insuficiente, con el 28%; medio, 15%; mejorable, 10% y destacado, con el 3%. Esta evaluación, tanto grupal como individual, solo permite establecer si en el hospital Heysen se está cumpliendo con las metas establecidas en el POI conforme lo propone Servir, sin profundizar en detalle alguno y si esto se debe a que el trabajador tenga o no las competencias para el desarrollo de su labor, quinto: respecto de la dimensión competencias los trabajadores reportan un alto nivel de competencias con un 86,1% y un valor medio con 13,9%, esto sugiere que los conocimientos, habilidades y actitudes con que cuentan son adecuados. En base a los resultados de la investigación, tanto descriptivos como correlacionales, se elaboró una propuesta de mejora siguiendo los lineamientos que da Servir respecto del diagnóstico situación.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Córdova, M. (2022), en su investigación de pregrado titulada “La comunicación organizacional y su incidencia en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la red de salud Huánuco – 2021” realizada en la Universidad de Huánuco, tuvo como principal objetivo analizar la incidencia de la comunicación organizacional con el clima organizacional de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco – 2021, la investigación fue de tipo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Se obtuvo como conclusión que con un nivel de significancia de 5%, no presento evidencia estadísticamente significativa entre las variables que permitan concluir que exista asociación entre las variables, en tal sentido de determino que no existe incidencia o relación entre las variables del clima organizacional y la comunicación organizacional de la Red de Salud Huánuco.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. MINSA. (2011).

Refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado (instantánea o histórica).

El clima organizacional influye directamente en el desarrollo de las actividades de la organización.

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en el que se desempeñan sus miembros.

- Es temporal, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión).

2.2.2.1. TEORÍAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

2.2.2.1.1. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT

De acuerdo con esta teoría el comportamiento que es asumido por los subordinados depende directamente del

comportamiento administrativo y de las condiciones laborales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción está determinada por la percepción.

Likert determina tres tipos de variables que definen las características de la organización, estas son:

Primero: Variables causales. - también llamadas variables independientes indican la evolución de la organización y la obtención de resultados. Podemos identificar a la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Segundo: Variables intermedias. - miden el estado interno de la empresa, se refleja en la motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Son variables muy importantes que son las que constituyen los procesos organizacionales.

Tercer: Variables finales.- Surgen como el resultado de las variables causales y las intermedias, establecen los resultados obtenidos como la productividad, ganancia y pérdida. CONOCIMIENTOSWEB.NET, (2015)

2.2.2.1.2. Teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968), definen el clima organizacional como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización. Esta teoría trata de explicar aspectos importantes de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Utilizan una medición de tipo perceptual ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

Los profesores Litwin y Stinger, consideran nueve dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional. Estas dimensiones son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, cooperación, estándares, conflictos, relaciones, identidad.

De acuerdo con Litwin y Stinger (1968), de acuerdo al tipo de motivación que se propicie se proponen tres tipos de climas:

Clima autoritario. - se caracteriza por una alta necesidad de poder, actitudes negativas hacia el grupo, baja productividad y baja satisfacción.

Clima amistoso. - alto nivel de motivación de afiliación, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo.

Clima de logro. - alto nivel de motivación al logro, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo, alta productividad. Library (2022)
<https://1library.co/article/teor%C3%ADa-litwin-stringer-teorias-clima-organizacional.q23mr2pz>.

2.2.2.2. DIMENSIONES

2.2.2.2.1. POTENCIAL HUMANO

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños.

Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Comprende el liderazgo, la innovación, la recompensa y el confort. MINSA. (2011).

- **Liderazgo**

Influencia ejercida por los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. Depende de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos.

- **Innovación**

Cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas. MINSA. (2011).

- **Recompensa**

Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo. MINSA. (2011).

- **Confort**

Esfuerzo que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable. MINSA. (2011).

2.2.2.2.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL (ESTRUCTURA)

Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización. Está compuesto por

la estructura, toma de decisiones, la comunicación organizacional y remuneración. MINSA. (2011).

- **Estructura**

Está representado por la percepción que tienen los miembros de la organización a cerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su labor. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado. MINSA. (2011).

- **Toma de decisiones**

Se encarga de evaluar la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. MINSA. (2011).

- **Comunicación organizacional**

Se basa en los canales de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejasen la dirección. MINSA. (2011).

- **Remuneración**

Está constituido por la forma en que se paga por el trabajo realizado a los colaboradores de una organización. MINSA. (2011).

2.2.2.2.3. CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el

cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. Los aspectos que se evalúa son: la identidad, conflicto y Cooperación y motivación. MINSA. (2011).

- **Identidad**

Esta determinado por el sentimiento de pertenencia a la organización y que constituye un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo; se puede decir también que es la sensación de compartir los objetivos personales con la organización. MINSA. (2011).

- **Conflicto y cooperación**

Nivel de colaboración que se puede observar entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización. MINSA. (2011).

- **Motivación**

Son las condiciones que llevan a los colaboradores a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. MINSA. (2011).

2.2.2.3. EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Vesga, J et al. (2020) evaluación es un concepto cuyo significado tiene una amplia variedad de acepciones, esto porque puede ser aplicado a diferentes situaciones y conceptos. La Real Academia RAE define evaluar como estimar, apreciar, calcular, etc,

en este punto se entiende el termino valor como un grado de utilidad o de uso en relación con determinados requerimientos.

En base a lo señalado la evaluación estaría orientada a identificar un valor determinado de aquello que es objeto de análisis, en este caso el clima organizacional.

El proceso de evaluación del clima organizacional es un diagnóstico fundamentado en la investigación aplicada, por medio del cual se adquiere el conocimiento necesario para describir, comprender y explicar las características de este fenómeno en una organización en particular, y con el propósito de desarrolla planes de acción tendientes a fortalecer o mejorar los resultados obtenidos. (Vesga, J.et al. 2020)

2.2.3. RESEÑA HISTÓRICA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO

El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco fue creado el 20 de julio de 1963 por la junta de gobierno de los generales Nicolás Lindley, Juan Torres M. y Pedro Vargas P. quienes entregaron el mando de la construcción al arquitecto Fernando Belaunde Terry.

Se terminaba de construir en el Perú 14 hospitales denominados del "grupo alemán" entre los que se encontraba nuestro hospital general, el 2 de noviembre de ese mismo año se pone al servicio del público con el nombre de Centro de Salud, que contaba con 105 camas cuyo primer director fue el Dr. Guillermo Llantop Chumioque inicialmente el hospital se llamó Centro de Salud con el transcurso del tiempo se llamó Unidad de Salud, Hospital General, Hospital Base, Hospital de Apoyo Departamental hoy se denomina Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Al iniciar su funcionamiento el 2 de noviembre de 1963, el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, con Resolución Ministerial N° 09-08-1963 tuvo como primera enfermera y jefa del

departamento de enfermería a la licenciada en enfermería Celia Salazar de Fuentes, quien laboró con 12 médicos, 14 auxiliares de enfermería, y en conjunto se hacían cargo de brindar servicios de inyectables, atenciones de parto, suturas, instrumentación quirúrgica, anestesiología, etc. Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. (2020).

2.2.3.1. VISIÓN

Ser un hospital modelo de servicio público en salud, con cultura de amor al prójimo y aceptabilidad social.

2.2.3.2. MISIÓN

Somos un hospital comprometido socialmente en la atención integral de salud, brindando especialidades, médicas quirúrgicas de calidad, practicando valores éticos y morales.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

a) Condiciones de trabajo

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier cuestión del ámbito laboral que pueda tener consecuencias negativas para la salud. Se incluyen cuestiones ambientales, tecnológicas y de organización del trabajo. (Sesame, 2022)

b) Gestión

Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa. (Economipedia, 2022)

c) Percepción

Es el mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior, codificándolas a partir de la actividad sensitiva. Se trata de una serie de datos que son captados por el cuerpo a modo de información bruta,

que adquirirá un significado luego de un proceso cognitivo que también es parte de la propia percepción. (Concepto, 2022)

d) Organización

Es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular. (Economipedia, 2022)

e) Organizaciones de salud

Se define operacionalmente como organizaciones de salud a los establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo, institutos, DISAS/DIRESAS, Redes, microrredes, sede central; y las que hagan sus veces en las instancias de EsSalud, Fuerzas Armadas y Policía Nacional. MINSA. (2011).

f) Recursos humanos

(Usuarios internos): Personas que en el sistema de salud realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes o servicios. MINSA. (2011).

g) Rotación de personal

Describe el cambio de empleados de una empresa. Es un proceso que se extiende desde la terminación de un contrato hasta el reclutamiento y la contratación de nuevos empleados. (Qualtrics, 2022)

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE ÚNICA

Clima organizacional

Dimensiones

- Cultura de la organización
- Estructura organizacional

- Potencial humano

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

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

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación es de tipo aplicada ya que este tipo de investigación requiere un conocimiento teórico, para entregar soluciones que impacten a la sociedad.

3.1.1. ENFOQUE

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y los análisis estadísticos, con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, 2014).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Descriptivo: Hernández (2014), Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se sustenta en un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo que se investiga. Es así que, en el presente estudio se busca medir las dimensiones de la variable mediante ciertos indicadores, los mismos que se han detallado en el cuadro de operacionalización para ser aplicados a una población el cual se han definido en el subtítulo precedente.

3.1.3. DISEÑO

La investigación es “no experimental”, ya que la inferencia de la variable se realizó sin la intervención o influencia del investigador, sino

que fueron observadas tal como se ha dado en su entorno natural. Es de tipo transversal, porque se realizó un corte en el tiempo para recabar la opinión de las personas involucradas en el problema. Hernández (2014).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población en estudio estuvo conformada por los 1 160 trabajadores de acuerdo al siguiente detalle:

N°	Clasificación	Cantidad
1	D.L N° 276 Nombrados	571
2	CAS 001 D.L N° 1057	181
3	CAS CAUTELAR D.L N° 1057	75
4	CAS SALUD MENTAL D.L N° 1057	14
5	CAS R.O D.L N° 1057 y LEY N°31131	80
6	CAS R. D. O D.L N°1057 y LEY N°31131	24
7	CAS COVID D.L N° 1057	215
TOTAL		1160

Fuente:

3.2.2. MUESTRA

La muestra para el presente estudio fue el muestreo probabilístico, que es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados. Es aleatorio simple donde todos los miembros de la población sean incluidos en la lista y luego se seleccionará al azar el número deseado de sujetos.

La muestra es probalística estratificada, porque la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento. Hernández (2014)

Se utilizará la fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En donde,

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza,

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = Probabilidad de fracaso

d = Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Reemplazando:

Muestra: 289 trabajadores.

Factor de conversión

$$Fh = \frac{nb}{N} = ksh \quad \text{Reemplazando: } \frac{289}{1160} = 0.25$$

Nº	Clasificación	Cantidad	Muestra
1	D.L N° 276 Nombrados	571	142
2	CAS 001 D.L N° 1057	181	45
3	CAS CAUTELAR D.L N° 1057	75	19
4	CAS SALUD MENTAL D.L N° 1057	14	3
5	CAS R.O D.L N° 1057 y LEY N°31131	80	20
6	CAS R. D. O D.L N°1057 y LEY N°31131	24	6
7	CAS COVID D.L N° 1057	215	54
TOTAL		1160	289

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Para la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta para recolectar información y convertirlas en datos precisos de nuestra muestra.

3.3.2. INSTRUMENTOS

El instrumento que se utilizó en el presente estudio de investigación fue el cuestionario. Según Hernández (2014), menciona que el cuestionario es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los

datos. La cual consiste en un conjunto de preguntas para evaluar el clima organizacional del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se usó la tecnología para facilitar el trabajo del procesamiento, análisis y presentación de datos, según siguiente detalle:

- **WORD**, se utilizó este software que para el procesamiento y redacción del proyecto e informe final del estudio de investigación.
- **SPSS**, este software permitió procesar las tabulaciones de las encuestas aplicadas a los trabajadores.
- **Excel**, este programa va ayudar al diseño y presentación de los cuadros y gráficos en el proyecto e informe final de la tesis.
- **Power Point**, este software me permitió hacer una presentación didáctica de los resultados obtenidos

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Datos generales

Tabla 1

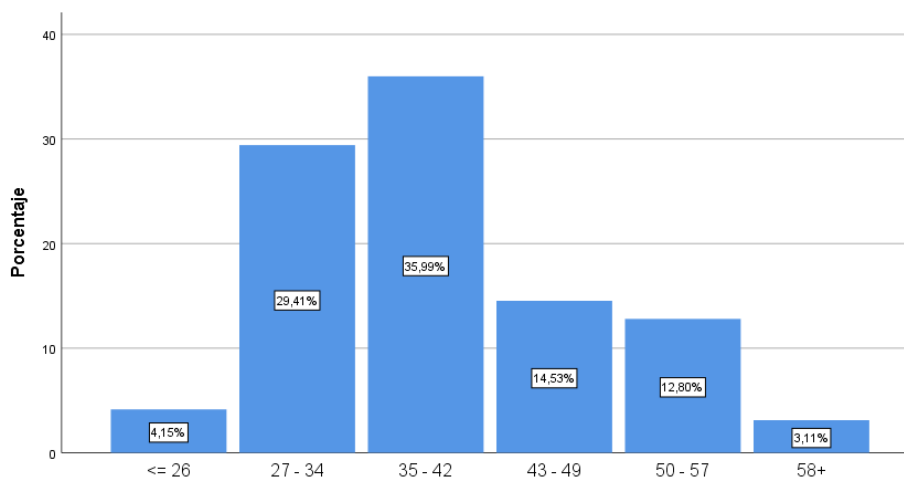
Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	<= 26	12	4,2
	27 - 34	85	29,4
	35 - 42	104	36,0
	43 - 49	42	14,5
	50 - 57	37	12,8
	58+	9	3,1
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022.

Figura 1

Edad



Interpretación:

De acuerdo con la tabla 1, el 36% de trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán Medrano tiene entre 35 y 42 años, el 29% entre 27 y 34 años, el 24.53% tiene entre 43 y 49 años, el 12.80% tiene entre 50 y 57 años, el 4.15% tienen menos de 26 años y el 3.11% tiene más de 58 años.

Tabla 2

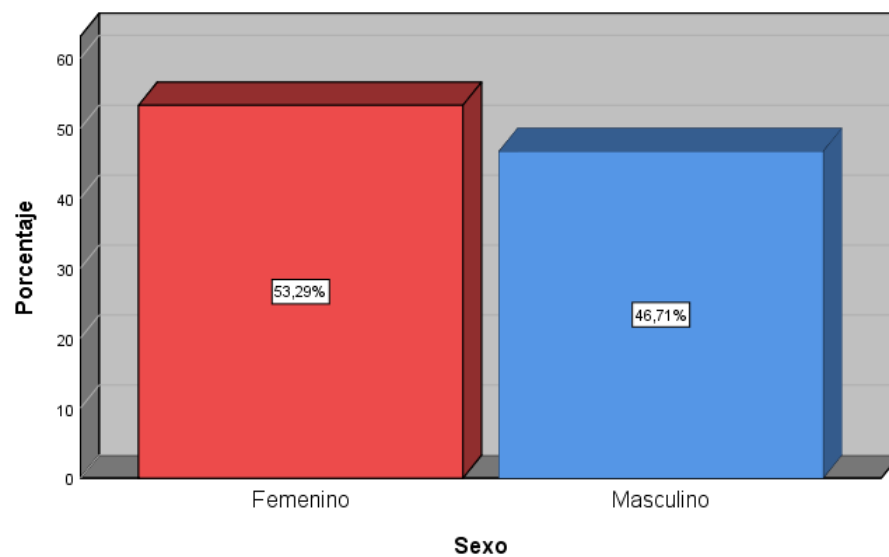
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	154	53,3
	Masculino	135	46,7
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022.

Figura 2

Sexo



Interpretación:

De acuerdo con la tabla 2, el 53.29% de trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán Medrano es femenino y el 46.71 % es masculino.

Tabla 3

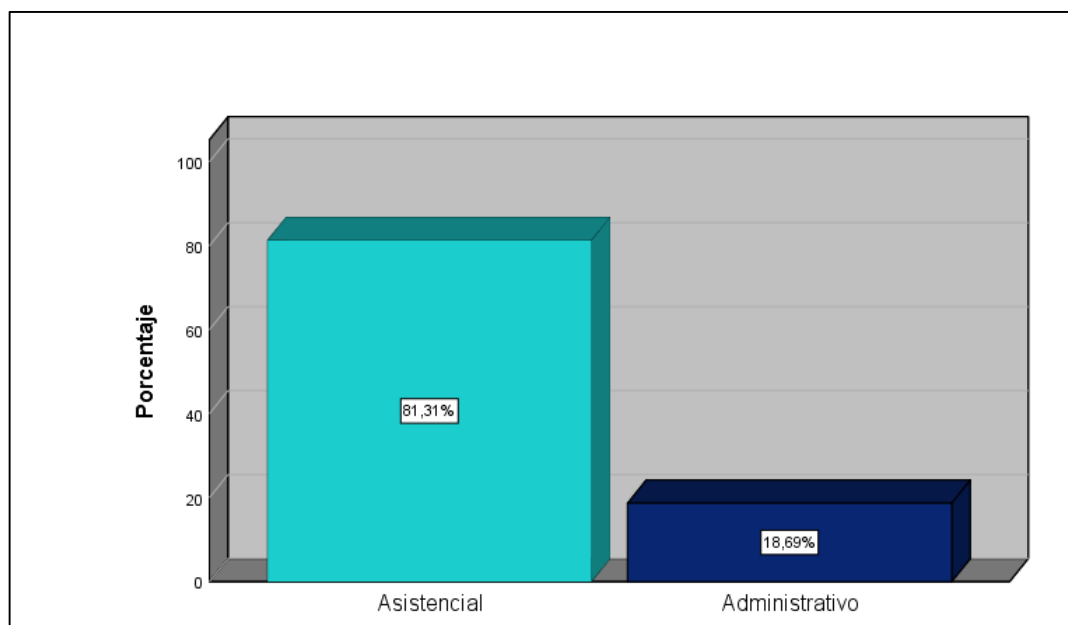
Grupo Ocupacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válid o	Asistencial	235	81,3
	Administrativo	54	18,7
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022.

Figura 3

Grupo Ocupacional



Interpretación

De acuerdo con la tabla 3, el 81.3% de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán Medrano es asistencial y el 18.69% corresponde a trabajadores del área administrativo.

Tabla 4

Profesión

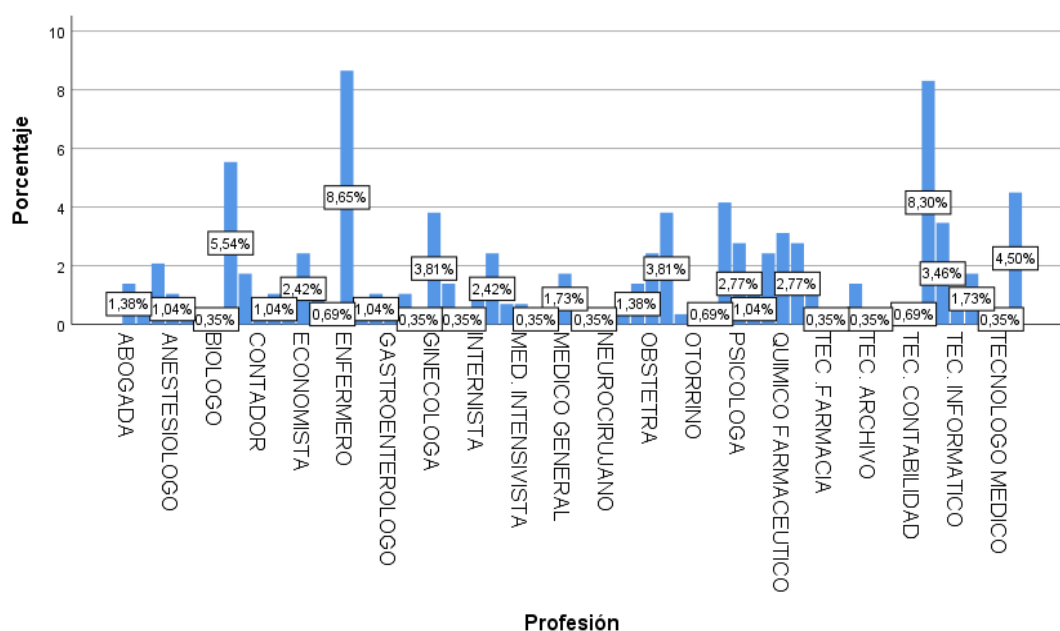
		Frecuenc ia	Porcentaje
Válido	ABOGADA	4	1,4
	ADMINISTRADOR	2	,7
	ADMINISTRADORA	6	2,1
	ANESTESIOLOGO	3	1,0
	BACH. CONTABILIDAD	1	,3
	BACH. DERECHO	1	,3
	BIOLOGO	1	,3
	CARDIOLOGA	16	5,5
	CIRUJANO	5	1,7
	CONTADOR	2	,7
	CONTADOR PUBLICO	3	1,0
	CONTADORA	3	1,0
	ECONOMISTA	7	2,4
	ELECTRICISTA	4	1,4
	ENFERMERA	2	,7
	ENFERMERO	25	8,7
	FARMACEUTICO	2	,7
	FISIOTERAPEUTA	3	1,0
	GASTROENTEROLOGO	2	,7
	GASTROLOGO	3	1,0
	GINECO OBSTETRA	1	,3
	GINECOLOGA	11	3,8
	ING. SISTEMAS	4	1,4
	INGENIERO ELECTRONICO	1	,3
	INTERNISTA	3	1,0
	LABORATORISTA	7	2,4
	LIC. ENFERMERIA	2	,7
	MED. INTENSIVISTA	2	,7
	MEDICO	1	,3
	MEDICO CIRUJANO	3	1,0
	MEDICO GENERAL	5	1,7
	MEDICO OBSTETRA	2	,7
	MEDICO PSICOLOGO	1	,3
	NEUROCIRUJANO	1	,3
	NEUROLOGO	3	1,0
	NUTRICIONISTA	4	1,4
	OBSTETRA	7	2,4
	ODONTOLOGO	11	3,8
	ONCOLOGO	1	,3
	OTORRINO	1	,3
	PATOLOGO	2	,7
	PEDIATRA	12	4,2
	PSICOLOGA	8	2,8
	PSICOLOGO	3	1,0
	PSIQUIATRA	7	2,4
	QUIMICO FARMACEUTICO	9	3,1
	RADIOLOGO	8	2,8
	SECRETARIA	5	1,7
	TEC. FARMACIA	1	,3
	TEC. ADMINISTRACION Y SISTEMAS	1	,3
	TEC. ADMINISTRATIVO	4	1,4
	TEC. ARCHIVO	1	,3

TEC. COMPUTACION	1	,3
TEC. COMPUTACION E	1	,3
INFORMATICA		
TEC. CONTABILIDAD	2	,7
TEC. ENFERMERIA	24	8,3
TEC. FARMACIA	10	3,5
TEC. INFORMATICO	2	,7
TEC. LABORATORIO	5	1,7
TEC. NUTRICION	3	1,0
TECNOLOGO MEDICO	1	,3
TRAUMATOLOGO	13	4,5
Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022.

Figura 4

Profesión



Interpretación

De acuerdo con la tabla 4, los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán Medrano están conformado por enfermeros (8.7%), Técnicos en enfermería (8.3%), cardiólogos (5.5%), Ginecólogos (3.8), odontólogos (3.8%), Pediatras (4.2), Técnicos en farmacia (3.5%), Traumatólogos (4.5%), etc.

Tabla 5

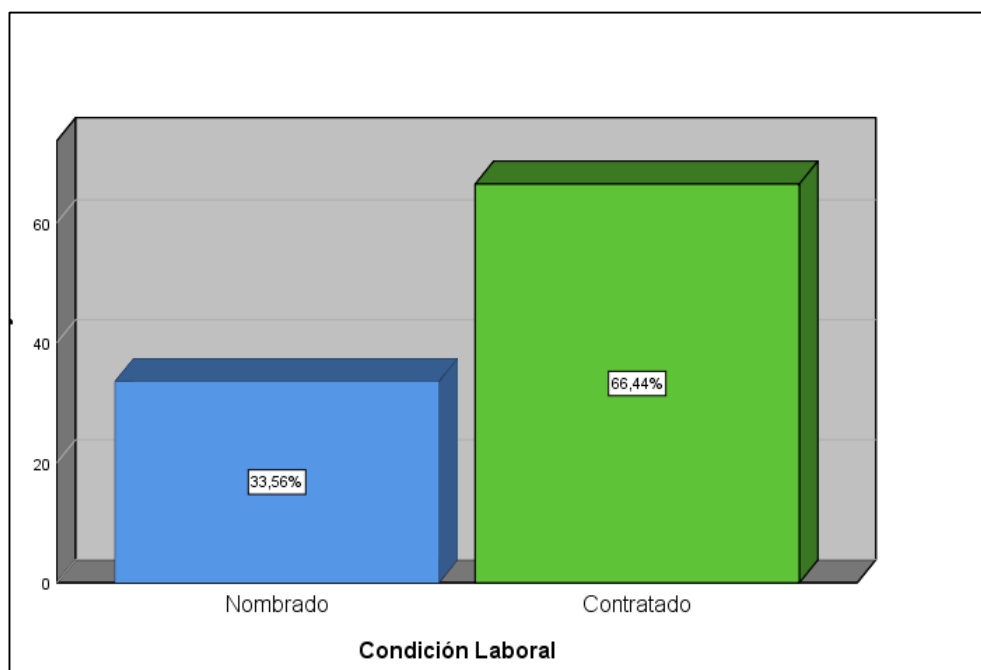
Condición Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nombrado	97	33,6
	Contratado	192	66,4
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022.

Figura 5

Condición Laboral



Interpretación

De acuerdo con la tabla 5, el 66.44% de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán Medrano están en condición de contratado y el 33.56% es nombrado.

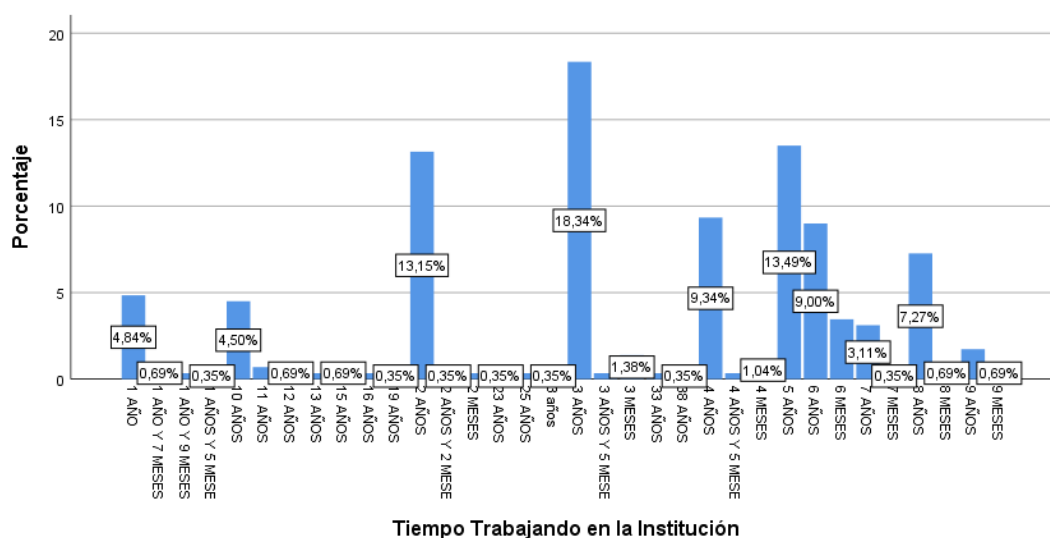
Tabla 6*Tiempo de trabajo en la institución*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1 AÑO	14	4,8
	1 AÑO Y 7 MESES	2	,7
	1 AÑO Y 9 MESES	1	,3
	1 AÑOS Y 5 MESES	1	,3
	10 AÑOS	13	4,5
	11 AÑOS	2	,7
	12 AÑOS	2	,7
	13 AÑOS	1	,3
	15 AÑOS	2	,7
	16 AÑOS	1	,3
	19 AÑOS	1	,3
	2 AÑOS	38	13,1
	2 AÑOS Y 2 MESE	1	,3
	2 MESES	1	,3
	23 AÑOS	1	,3
	25 AÑOS	1	,3
	3 años	1	,3
	3 AÑOS	53	18,3
	3 AÑOS Y 5 MESE	1	,3
	3 MESES	4	1,4
	33 AÑOS	1	,3
	38 AÑOS	1	,3
	4 AÑOS	27	9,3
	4 AÑOS Y 5 MESE	1	,3
	4 MESES	3	1,0
	5 AÑOS	39	13,5
	6 AÑOS	26	9,0
	6 MESES	10	3,5
	7 AÑOS	9	3,1
	7 MESES	1	,3
	8 AÑOS	21	7,3
	8 MESES	2	,7
	9 AÑOS	5	1,7
	9 MESES	2	,7
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022.

Figura 6

Tiempo de trabajo en la institución



Interpretación

De acuerdo con la tabla 6, el trabajador más antiguo del Hospital Hermilio Valdizán Medrano tienen 38 años laborando, y el más reciente 2 meses, un 18.3 % tiene 1 año laborando, 16.6% tiene 3 años laborando, 14.5 % labora 2 años, un 9.7 labora 5 años, 6.9% labora 4 años, un 7.3 % labora recién 6 meses, los demás están rangos de 6 a más años laborando.

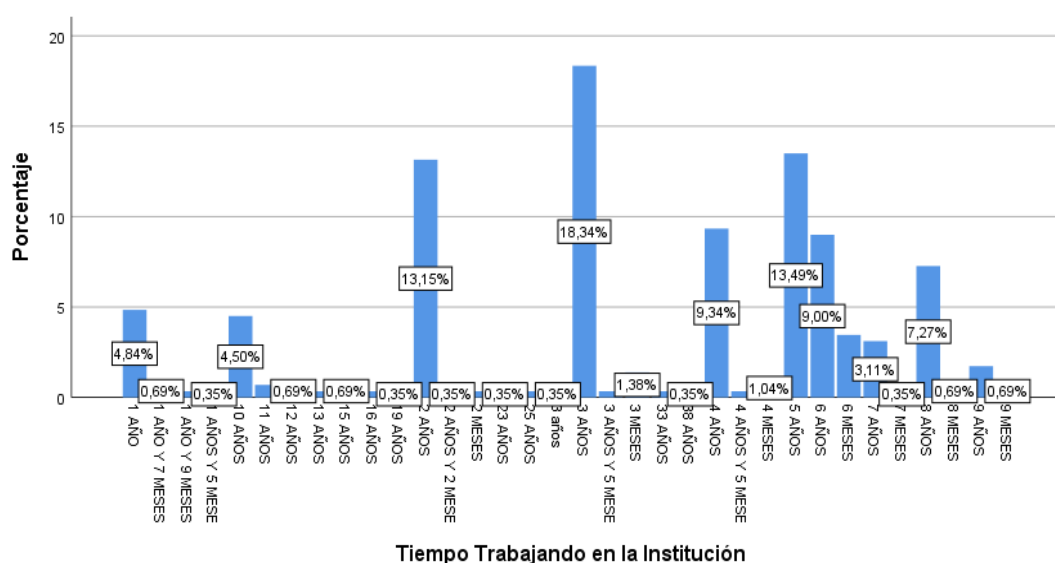
Tabla 7*Tiempo trabajando en el puesto*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	02 MESES	1	,3
	1 AÑO	53	18,3
	1 AÑO Y 5 MESES	2	,7
	1 AÑOS	1	,3
	1 MES	1	,3
	10 AÑOS	9	3,1
	10 DIAS	1	,3
	11 AÑOS	2	,7
	12 AÑOS	1	,3
	15 AÑOS	1	,3
	2 AÑO	1	,3
	2 AÑOS	42	14,5
	2 AÑOS Y 2 MESE	1	,3
	2 MESES	5	1,7
	20 AÑOS	1	,3
	23 AÑOS	1	,3
	3 AÑOS	48	16,6
	3 AÑOS Y 5 MESE	1	,3
	3 MESES	5	1,7
	3 AÑOS	1	,3
	4 AÑOS	20	6,9
	4 AÑOS Y 5 MESE	1	,3
	4 MESES	5	1,7
	5 AÑOS	28	9,7
	5 MESES	3	1,0
	6 AÑOS	15	5,2
	6 MESES	21	7,3
	7 AÑOS	2	,7
	7 MESES	3	1,0
	8 AÑOS	5	1,7
	8 MESES	3	1,0
	8 SEMANAS	1	,3
	9 AÑOS	2	,7
	9 MESES	2	,7
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022.

Figura 7

Tiempo trabajando en el puesto



Interpretación

De acuerdo con la tabla 7, el trabajador más antiguo del Hospital Hermilio Valdizán Medrano tiene 38 años laborando, y el más reciente 2 meses, un 18.3 % tiene 1 año laborando, 16.6% tiene 3 años laborando, 14.5 % labora 2 años, un 9.7 labora 5 años, 6.9% labora 4 años, un 7.3 % labora recién 6 meses, los demás están rangos de 6 a más años laborando.

Cultura organizacional

Tabla 8

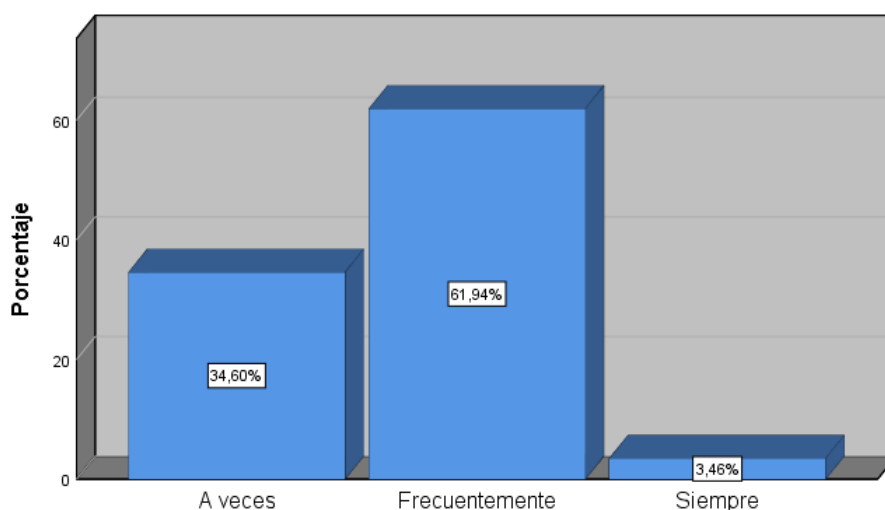
Cultura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válid o	A veces	100	34,6
	Frecuentemente	179	61,9
	Siempre	10	3,5
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022.

Figura 8

Cultura Organizacional



Interpretación

De acuerdo con la tabla 8, se ha determinado que el 61.94% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano considera que desarrollan una cultura organizacional de forma frecuente, y solo el 3.45 % lo hace siempre.

Conflicto y cooperación

Tabla 9

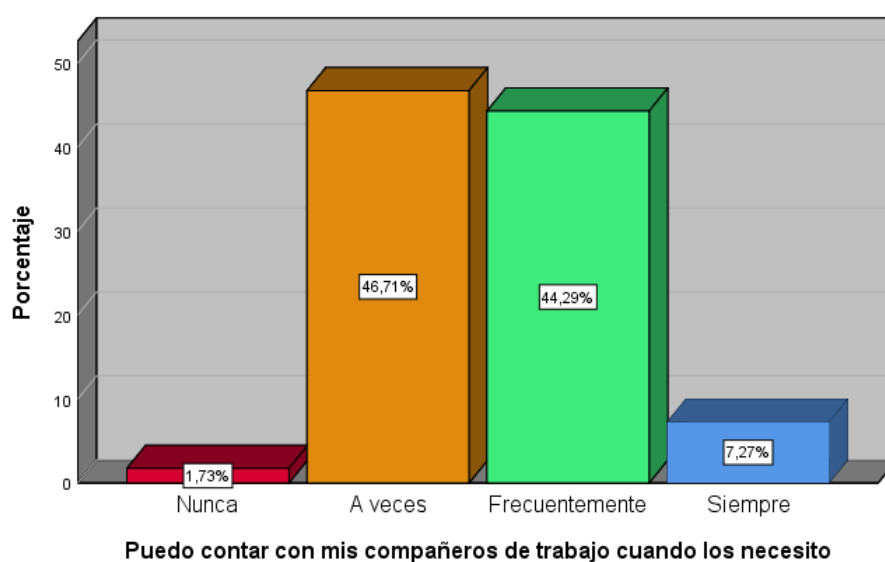
Puedo Contar con mis Compañeros de Trabajo Cuando los Necesito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	1,7
	A veces	135	46,7
	Frecuentemente	128	44,3
	Siempre	21	7,3
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 9

Puedo Contar con mis Compañeros de Trabajo Cuando los Necesito



Interpretación

De acuerdo con la tabla 9, los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el 46.71% manifiestan que a veces puede contar con sus compañeros de trabajo cuando este los necesita, el 44.29 % indica que frecuentemente puede contar con sus compañeros y un 1.73 % manifiesta que nunca puede contar con sus compañeros.

Tabla 10

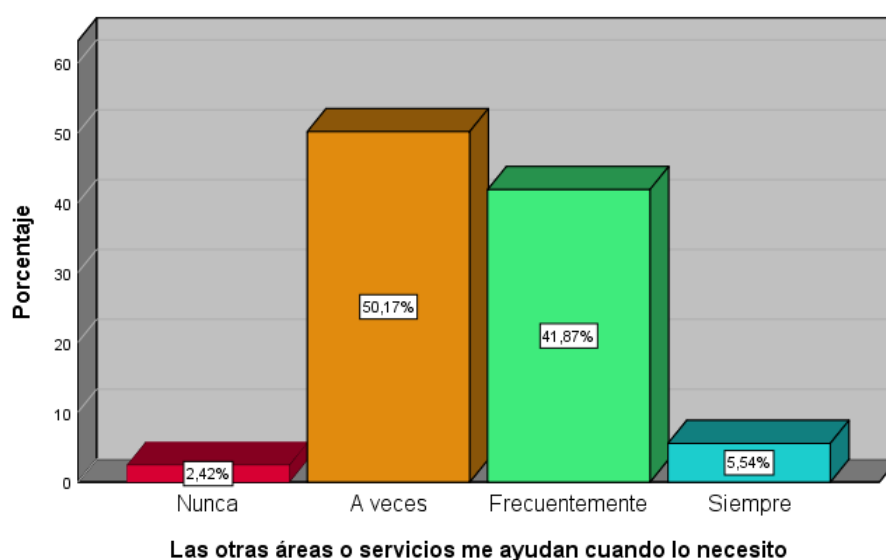
Las Otras Áreas o Servicios me Ayudan Cuando lo Necesito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	2,4
	A veces	145	50,2
	Frecuentemente	121	41,9
	Siempre	16	5,5
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 10

Las Otras Áreas o Servicios me Ayudan Cuando lo Necesito



Interpretación

De acuerdo con la tabla 10, los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el 50.17 % manifiestan que a veces las otras áreas o servicios los ayudan cuando lo necesitan, el 41.87 % indica que frecuentemente los ayuda y solo el 2.42 % señala que nunca los ayudan. Esto demuestra que existe compañerismo en la organización.

Motivación

Tabla 11

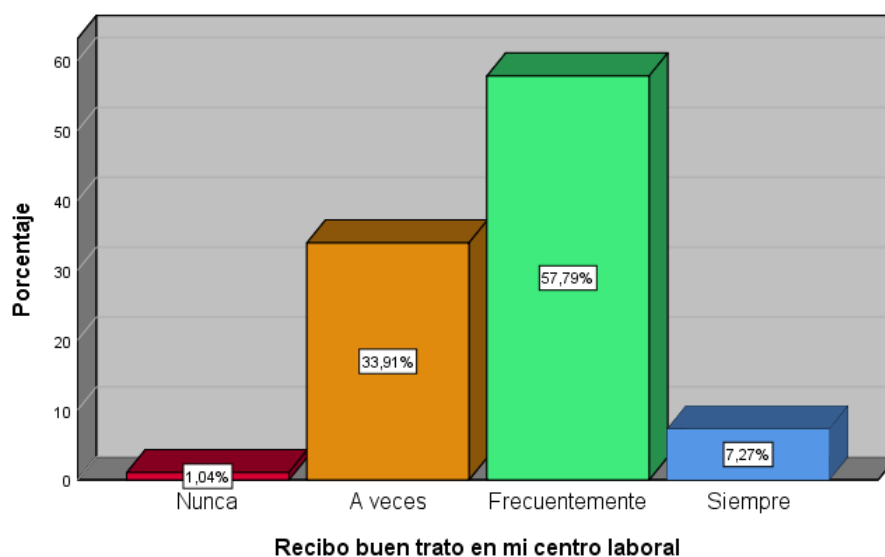
Recibo Buen Trato en mi Centro Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	1,0
	A veces	98	33,9
	Frecuentemente	167	57,8
	Siempre	21	7,3
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 11

Recibo buen trato en mi centro laboral



Interpretación

De acuerdo con la tabla 11, los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el 57.79 % manifiestan que frecuentemente recibe buen trato, el 33.91 % indica que a veces recibe buen traro y solo el 1.04 % manifiesta que nunca recibe buen trato.

Tabla 12

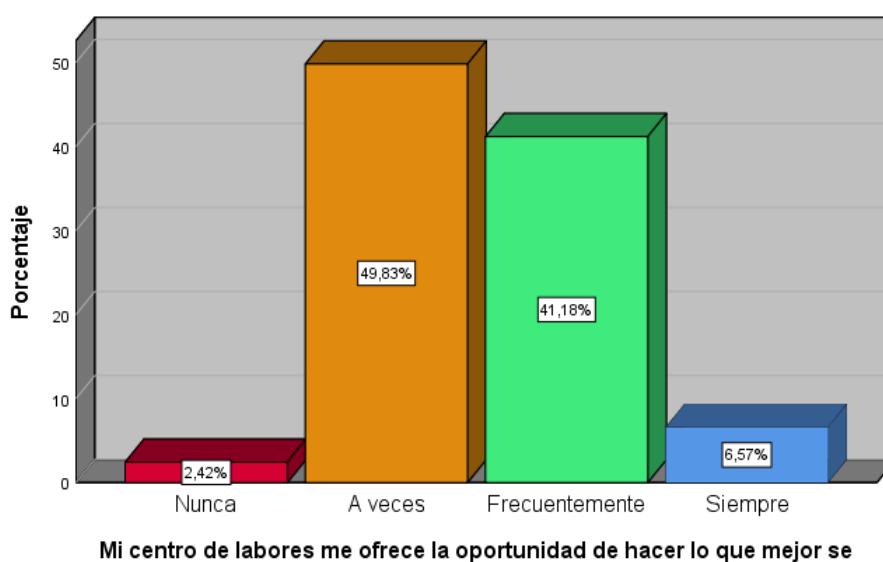
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	2,4
	A veces	144	49,8
	Frecuentemente	119	41,2
	Siempre	19	6,6
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 12

Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer



Interpretación

De acuerdo con la tabla 12, los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el 49.83 % manifiestan que a veces su centro de labores le ofrece la oportunidad de hacer a lo que mejor que sabe hacer, el 41.18 % indica que frecuentemente y el 2.42 % indica que nunca.

Tabla 13

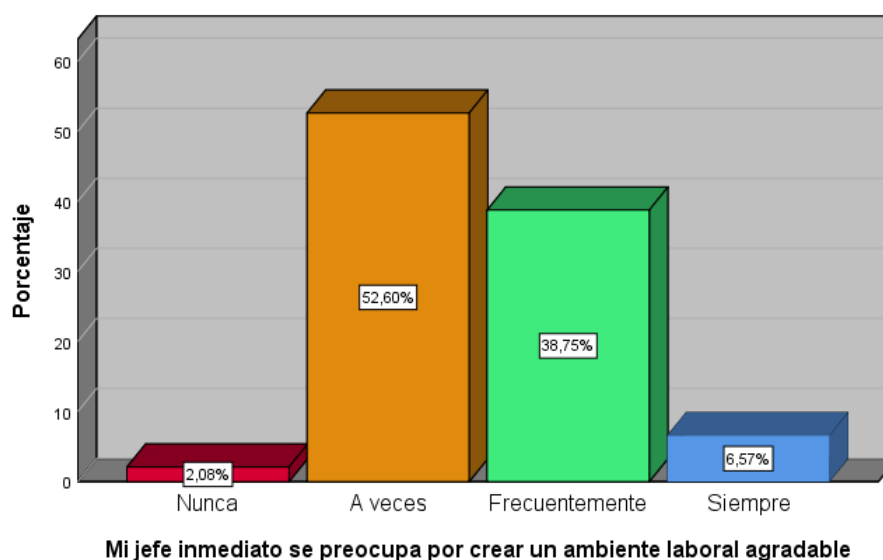
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	2,1
	A veces	152	52,6
	Frecuentemente	112	38,8
	Siempre	19	6,6
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 13

Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable



Interpretación

De acuerdo con la tabla 13, los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el 52.60 % manifiestan a veces su jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, mientras que el 38.75 % indica que frecuentemente su jefe se preocupa de por crear un ambiente agradable y el 2.08 % indica que nunca lo hace.

Identidad

Tabla 14

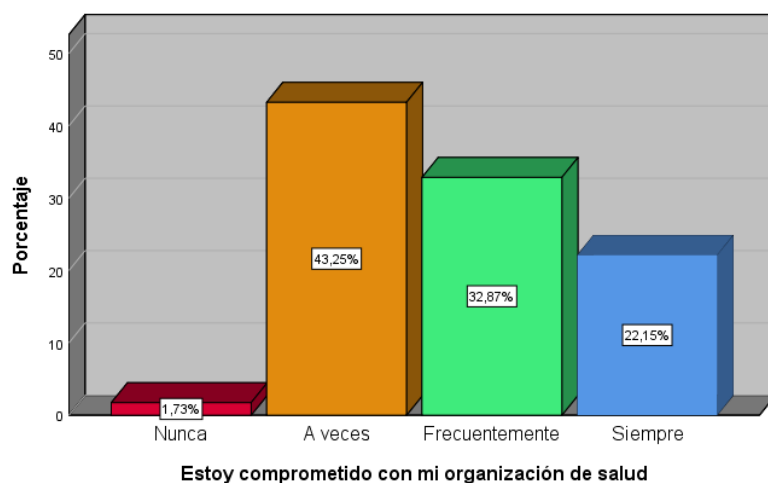
Estoy comprometido con mi organización de salud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	1,7
	A veces	125	43,3
	Frecuentemente	95	32,9
	Siempre	64	22,1
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 14

Estoy comprometido con mi organización de salud



Interpretación

De acuerdo con la tabla 14, los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el 22.15 % indica que siempre esta comprometido con su organización, el 43.25 % indica que solo a veces se compromete con su organización y el 32.07 % indica que frecuentemente se compromete con su organización.

Tabla 15

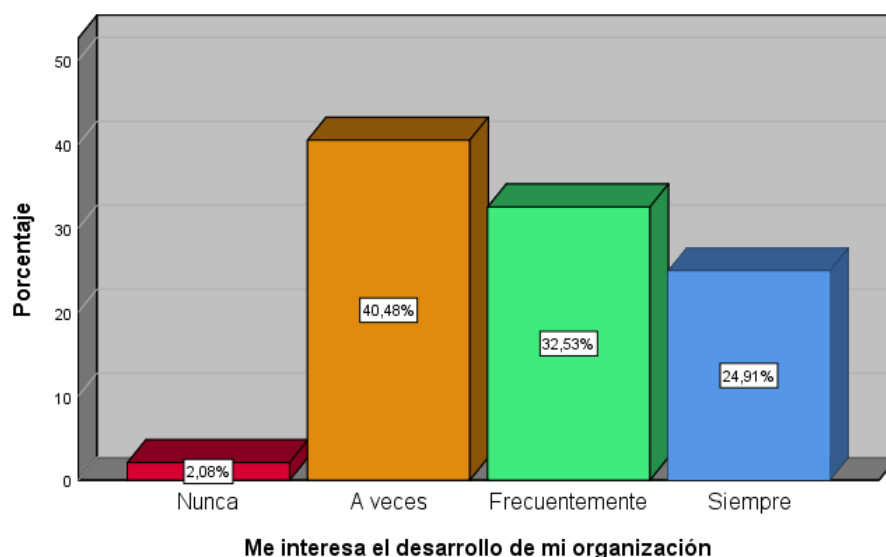
Me interesa el desarrollo de mi organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	2,1
	A veces	117	40,5
	Frecuentemente	94	32,5
	Siempre	72	24,9
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 15

Me interesa el desarrollo de mi organización



Interpretación

De acuerdo con la tabla 15, del total de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, al 40.48 % solo a veces le interesa el desarrollo de su organización, mientras que un 32.53 % indica que frecuentemente le interesa el desarrollo de su organización y un 24.91 % manifiesta que siempre está interesado en el desarrollo de su organización.

Tabla 16

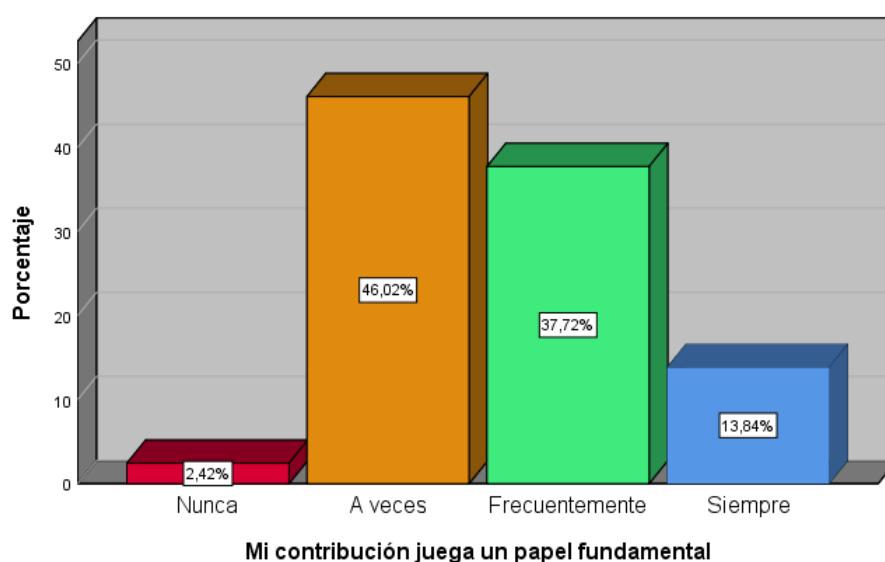
Mi contribución juega un papel fundamental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	2,4
	A veces	133	46,0
	Frecuentemente	109	37,7
	Siempre	40	13,8
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 16

Mi contribución juega un papel fundamental



Interpretación

De acuerdo con la tabla 16, los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, el 46.02 % piensa que su contribución con la institución juega un papel fundamental, el 37.72 % considera que frecuentemente y solo el 13.84 % piensa que siempre contribuye con la institución.

Diseño organizacional

Tabla 17

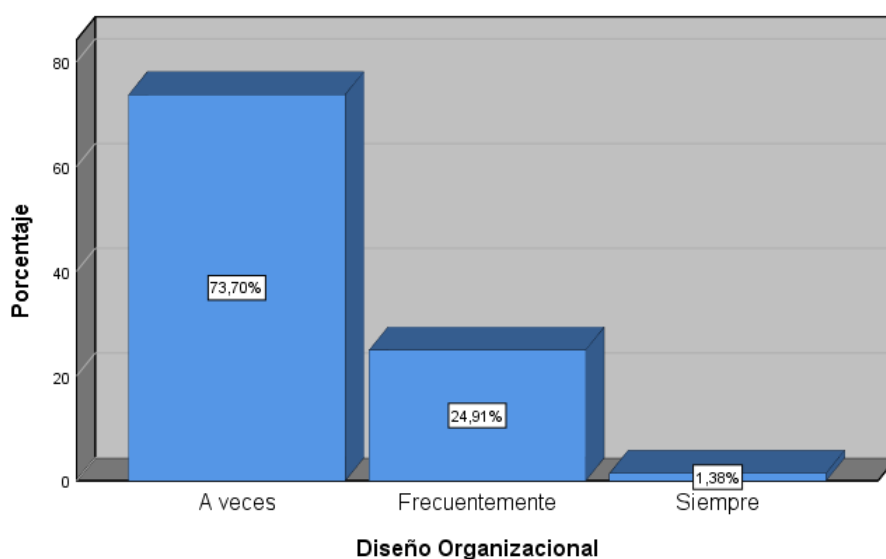
Diseño organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	213	73,7
	Frecuentemente	72	24,9
	Siempre	4	1,4
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 17

Diseño organizacional



Interpretación

De acuerdo con la tabla 17, correspondiente al diseño organizacional, los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, manifiesta que el 73.70 a veces se cumple esta condición.

Toma de decisiones

Tabla 18

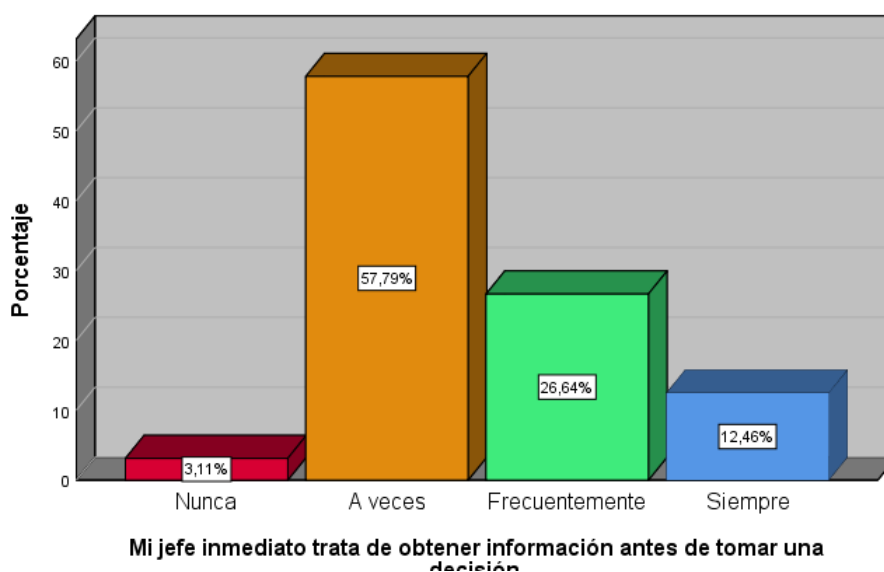
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	3,1
	A veces	167	57,8
	Frecuentemente	77	26,6
	Siempre	36	12,5
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 18

Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión



Interpretación

De acuerdo con la tabla 18, el 53.79 % de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión, 26.64 % piensa que frecuentemente lo hace y solo el 12.46 % considera que siempre lo hace. Normalmente las decisiones se toman sin consultar a los trabajadores.

Tabla 19

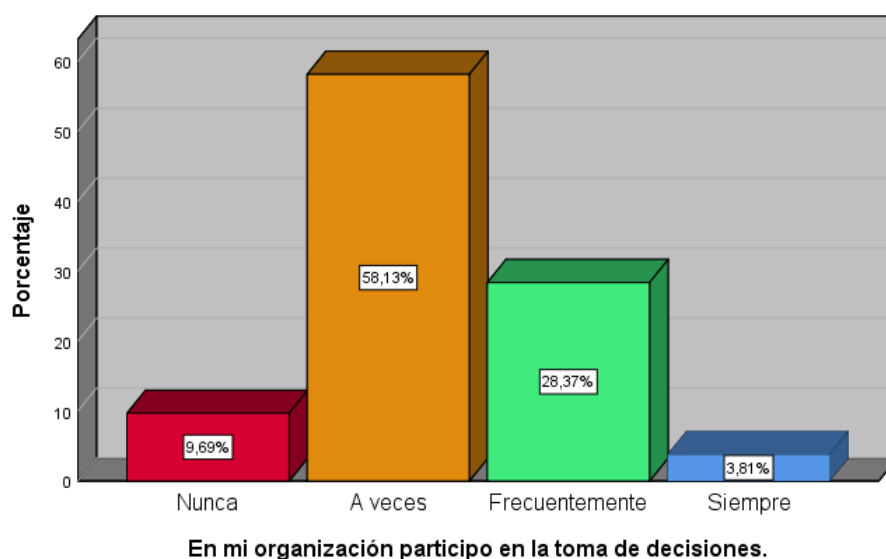
En mi organización participo en la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	28	9,7
	A veces	168	58,1
	Frecuentemente	82	28,4
	Siempre	11	3,8
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 19

En mi organización participo en la toma de decisiones



Interpretación

De acuerdo con la tabla 19, el 58.13 % de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces participa de la toma de decisiones, e 28.37 % frecuentemente y solo el 3.81 % indica que siempre participa, en este caso solo los jefes toman las decisiones.

Remuneración

Tabla 20

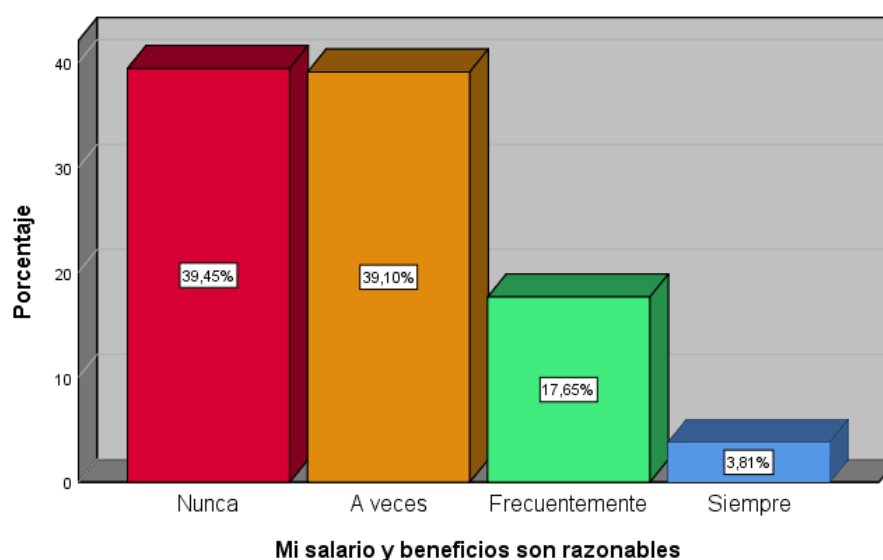
Mi salario y beneficios son razonables

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	114	39,4
	A veces	113	39,1
	Frecuentemente	51	17,6
	Siempre	11	3,8
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 20

Mi salario y beneficios son razonables



Interpretación

De acuerdo con la tabla 20, el 39.45% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que nunca su salario y remuneraciones son razonables, otros 39.10% indica que a veces es razonable y solo el 3.81 % considera que siempre su salario y remuneraciones son razonables. Los trabajadores no están conformes con la remuneración.

Tabla 21

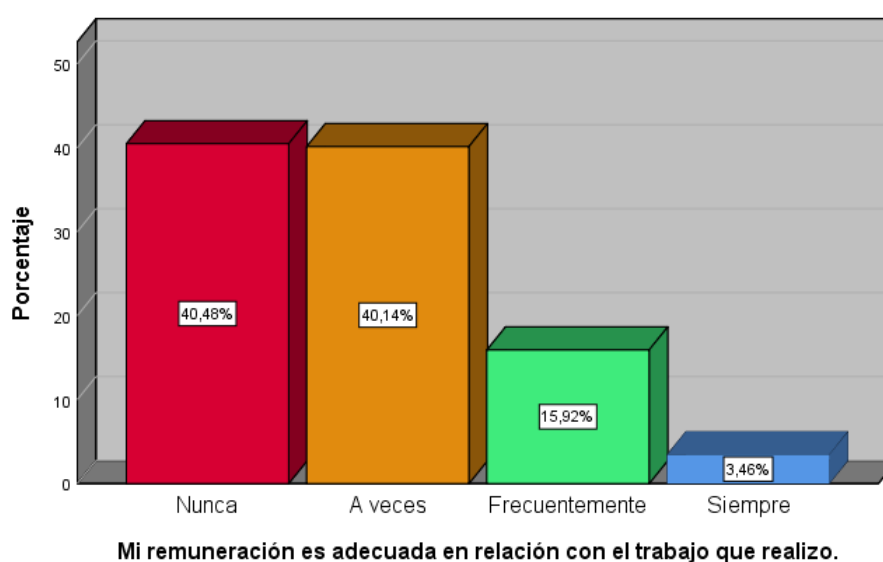
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	117	40,5
	A veces	116	40,1
	Frecuentemente	46	15,9
	Siempre	10	3,5
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 21

Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo



Interpretación

De acuerdo con la tabla 21, el 40.48% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que su remuneración es adecuada con el trabajo que realiza, pero un 40.14% indica que solo a veces la remuneración es acorde al trabajo que realiza y solo un 3.46% siente que la remuneración es acorde al trabajo que realiza; como se puede observar los trabajadores no están satisfechos con la remuneración que perciben.

Estructura

Tabla 22

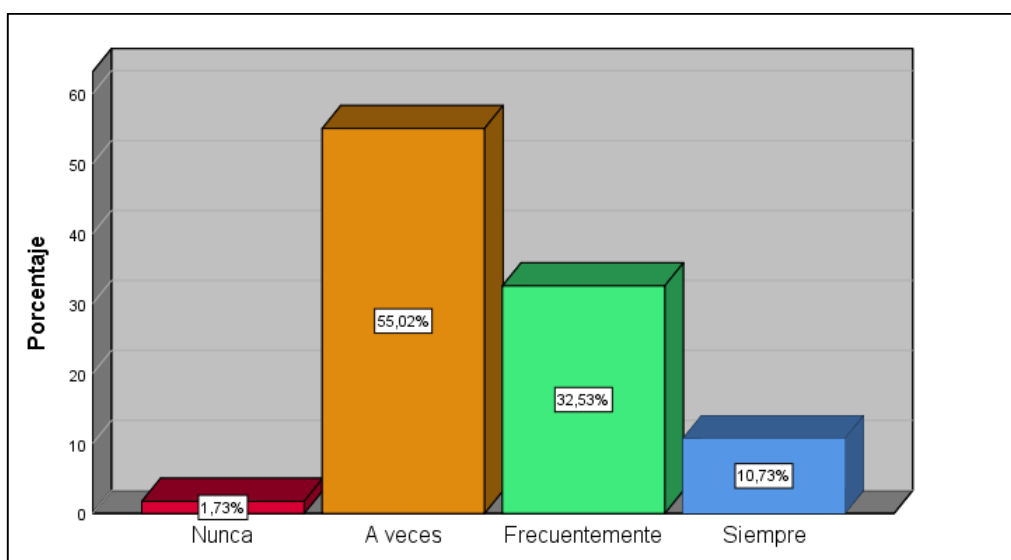
Las tareas que desempeño corresponden a mi función

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	1,7
	A veces	159	55,0
	Frecuentemente	94	32,5
	Siempre	31	10,7
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 22

Las tareas que desempeño corresponden a mi función



Interpretación

De acuerdo con la tabla 22, el 55.02% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces las tareas que realiza corresponden a su función, el 10.73 % indica que siempre realiza tarea acorde a su función.

Tabla 23

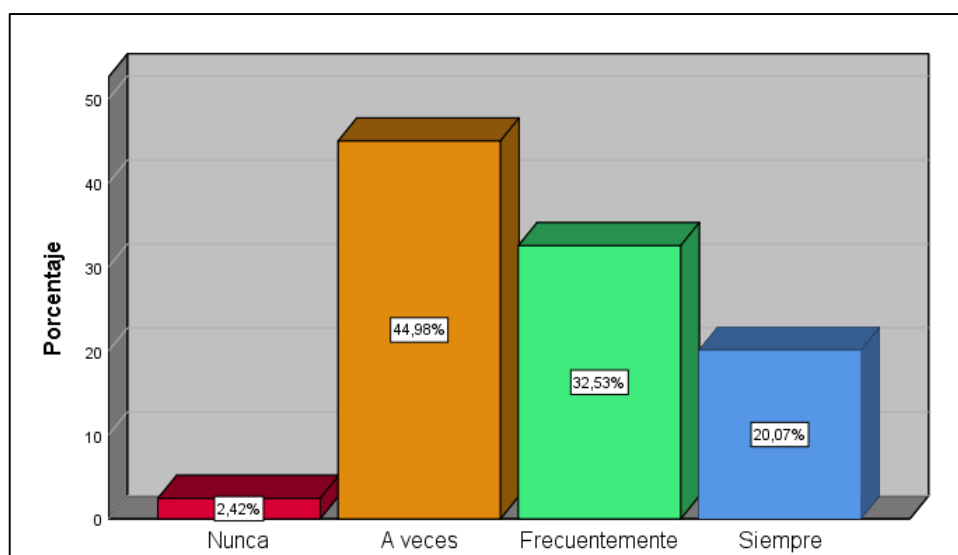
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	2,4
	A veces	130	45,0
	Frecuentemente	94	32,5
	Siempre	58	20,1
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 23

Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización



Interpretación

De acuerdo con la tabla 23, el 20.07% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que siempre conoce las tareas o funciones específicas que realiza, el 44.96% indica que solo a veces conoce las tarea o funciones que realiza, pero un 32.53 % indica que frecuentemente conoce las tareas o funciones que realiza.

Comunicación organizacional

Tabla 24

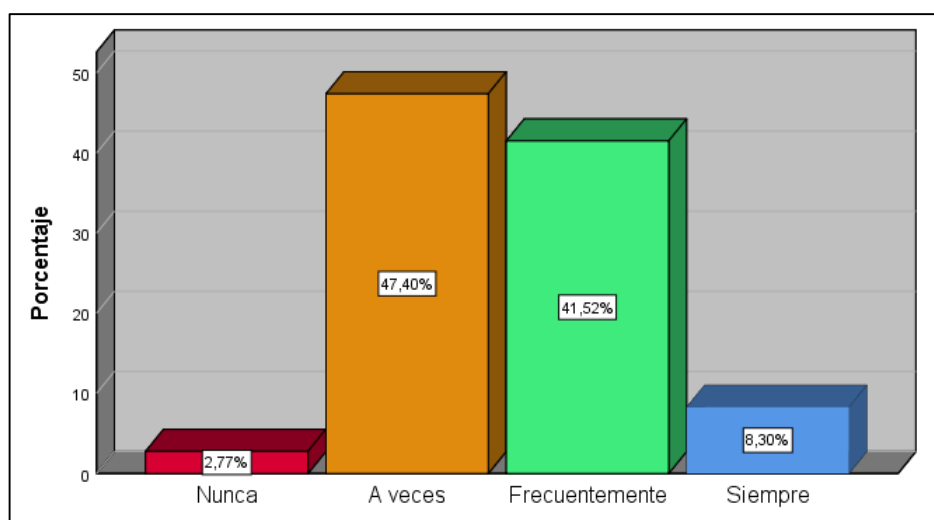
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	2,8
	A veces	137	47,4
	Frecuentemente	120	41,5
	Siempre	24	8,3
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 24

Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo



Interpretación

De acuerdo con la tabla 24, el 47.40% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces su jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo, un importante 41.52% indica que lo hace frecuentemente y solo un 2.77% indica que nunca se les comunica.

Tabla 25

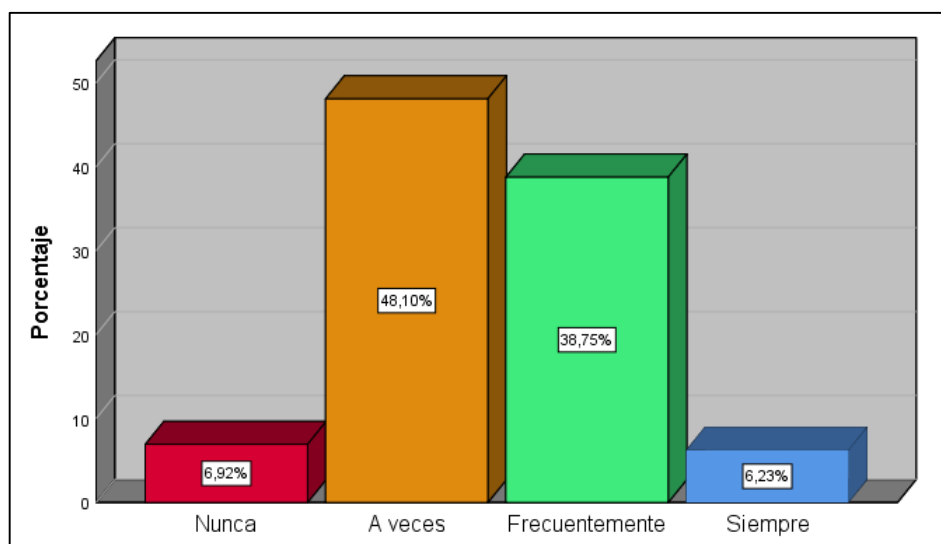
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	20	6,9
	A veces	139	48,1
	Frecuentemente	112	38,8
	Siempre	18	6,2
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 25

Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo



Interpretación

De acuerdo con la tabla 25, el 48.10% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces su jefe inmediato le comunica si están realizando bien su trabajo, el 38.75 % indica que lo hace frecuentemente y solo el 6.92% indica que nunca lo hace.

Tabla 26

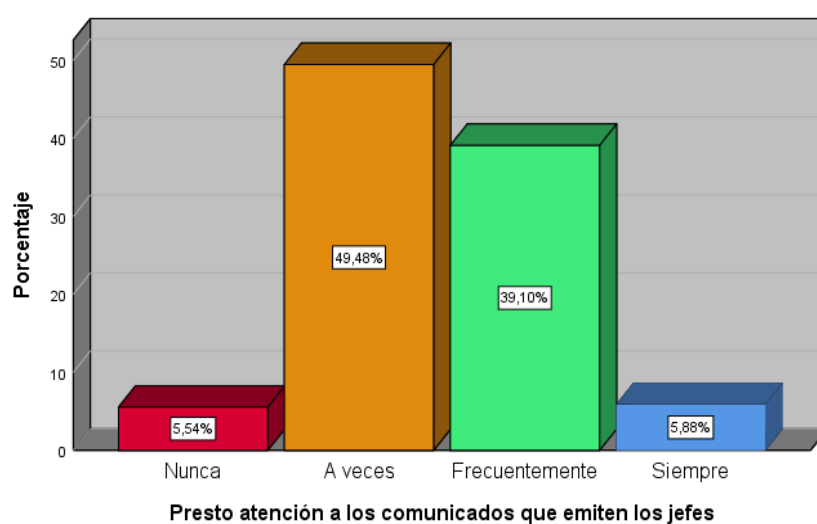
Presto atención a los comunicados que emiten los jefes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	16	5,5
	A veces	143	49,5
	Frecuentemente	113	39,1
	Siempre	17	5,9
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 26

Presto atención a los comunicados que emiten los jefes



Interpretación

De acuerdo con la tabla 26, el 49.48% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces presta atención a los comunicados que emiten los jefes, el 39.10% que frecuentemente lo hacen y el 5.54% que nunca prestan atención a los comunicados.

Dimensión Potencial Humano

Innovación

Tabla 27

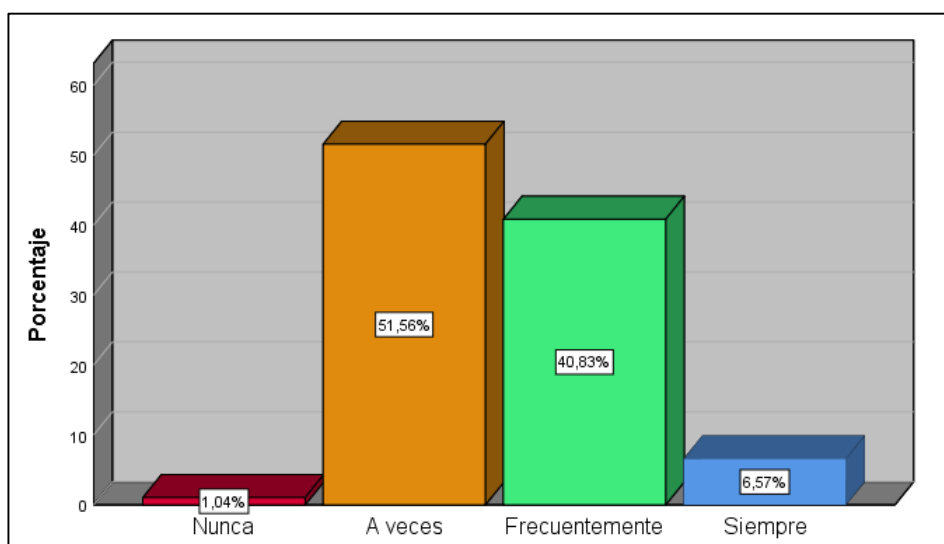
La innovación es característica de nuestra organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	1,0
	A veces	149	51,6
	Frecuentemente	118	40,8
	Siempre	19	6,6
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 27

La innovación es característica de nuestra organización



Interpretación

De acuerdo con la tabla 27, el 51.56% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces la innovación es una característica de la organización, el 40.83% indica que frecuentemente la innovación es una característica de la organización y el 1.04% considera que no lo es.

Tabla 28

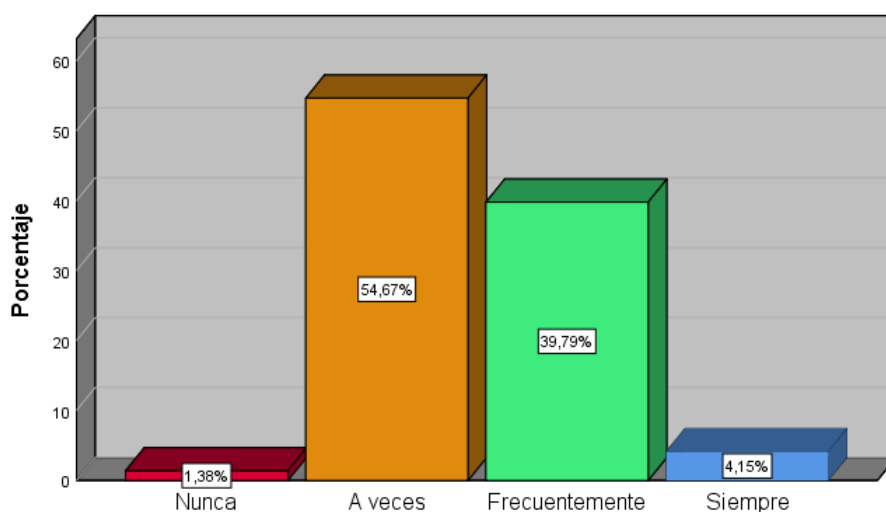
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	1,4
	A veces	158	54,7
	Frecuentemente	115	39,8
	Siempre	12	4,2
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 28

Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas



Interpretación

De acuerdo con la tabla 28, el 54.87% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces los trabajadores de la organización toman iniciativas para la solución de problemas, el 39.79% indica que frecuentemente lo hace y el 1.38% manifiesta que nunca lo hacen.

Tabla 29

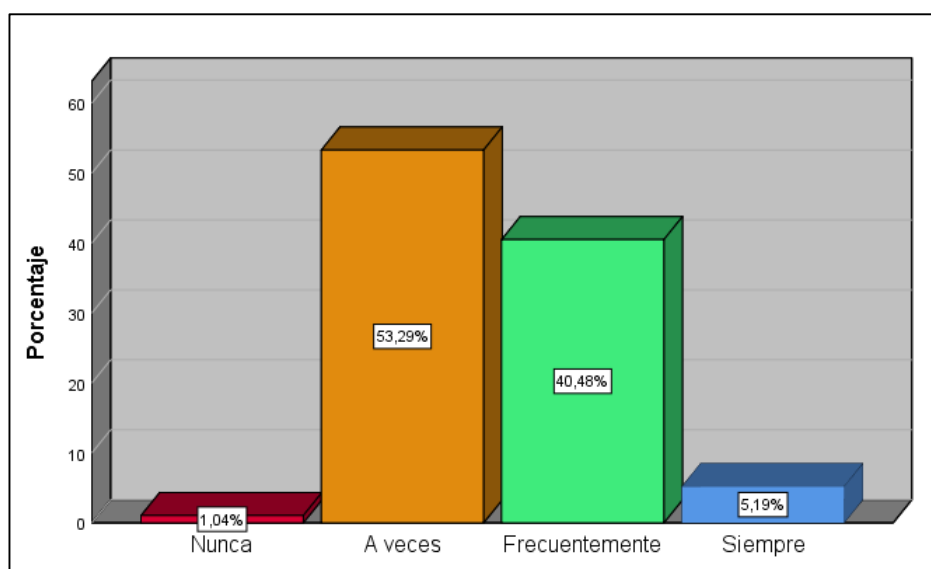
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	1,0
	A veces	154	53,3
	Frecuentemente	117	40,5
	Siempre	15	5,2
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 29

Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas



Interpretación

De acuerdo con la tabla 29, el 53.29% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces las nuevas ideas son consideradas, el 40.48% considera que frecuentemente los consideran y el 1.04% indica que nunca los consideran.

Liderazgo

Tabla 30

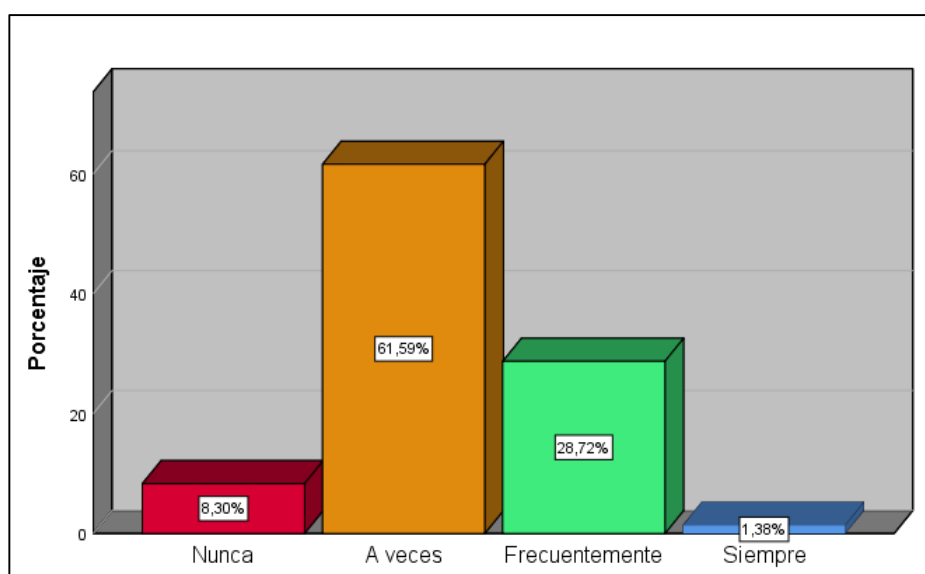
Mi jefe está disponible cuando se le necesita

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	24	8,3
	A veces	178	61,6
	Frecuentemente	83	28,7
	Siempre	4	1,4
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 30

Mi jefe está disponible cuando se le necesita



Interpretación

De acuerdo con la tabla 30, el 61.59% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces su jefe esta disponible cuando se le necesita, el 28.72% indica que frecuentemente su jefe esta disponibles el 8.30% indica que nunca es disponible.

Tabla 31

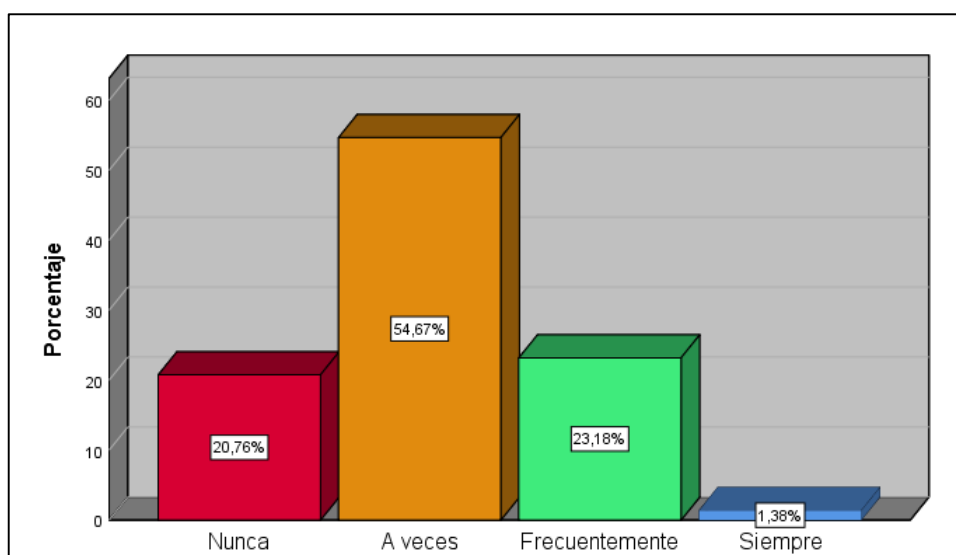
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	60	20,8
	A veces	158	54,7
	Frecuentemente	67	23,2
	Siempre	4	1,4
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 31

Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización



Interpretación

De acuerdo con la tabla 31, el 54.67% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización, el 23.18% indica que frecuentemente lo hace, un 20.76% manifiesta que nunca los directivos ayudan a crear condiciones adecuadas para que la organización progrese.

Recompensa

Tabla 32

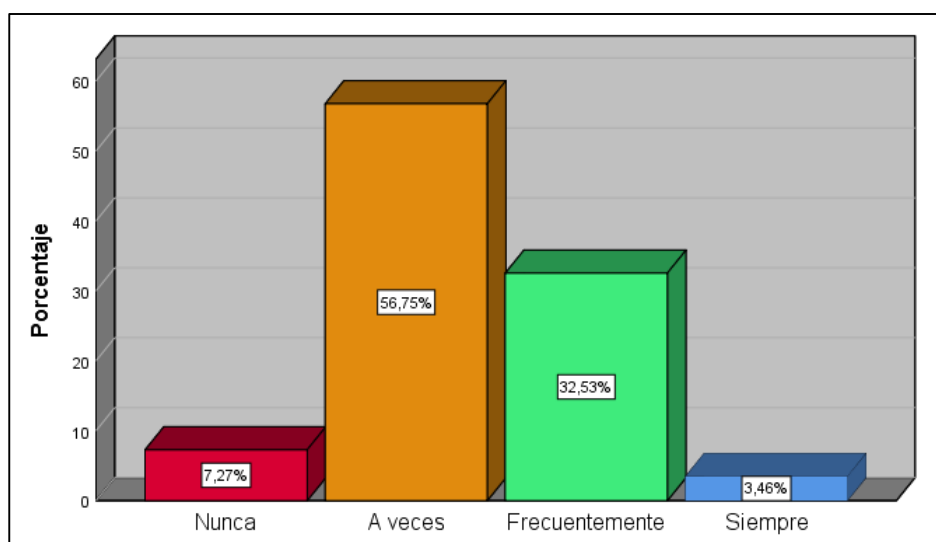
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	21	7,3
	A veces	164	56,7
	Frecuentemente	94	32,5
	Siempre	10	3,5
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 32

Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo



Interpretación

De acuerdo con la tabla 32, el 56.75% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces existen incentivos laborales que los trabajadores traten de hacer mejor su trabajo, el 32.53% indica que frecuentemente lo hacen, el 7.27% manifiesta que nunca tienen incentivos, solo el 3.46% indica que siempre tienen incentivos.

Tabla 33

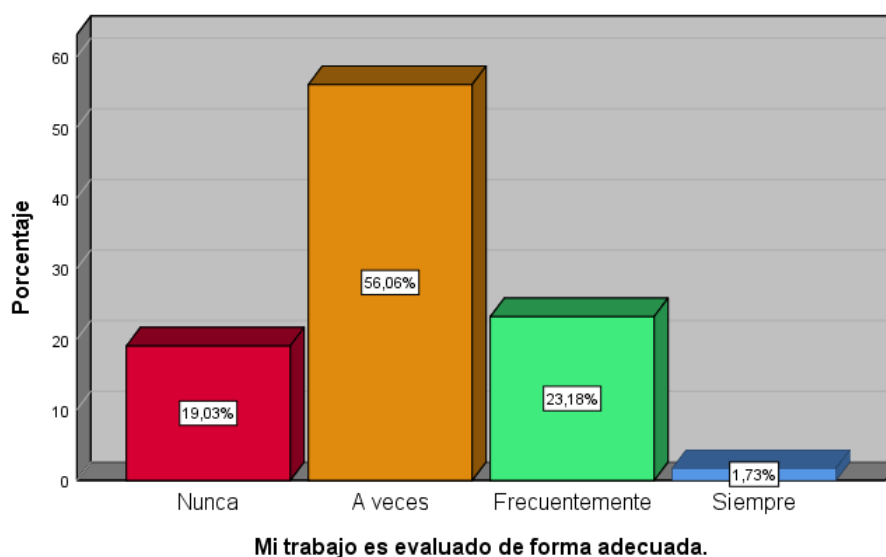
Mi trabajo es evaluado de forma adecuada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	55	19,0
	A veces	162	56,1
	Frecuentemente	67	23,2
	Siempre	5	1,7
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 33

Mi trabajo es evaluado de forma adecuada



Interpretación

De acuerdo con la tabla 33, el 61.59% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces su jefe esta disponible cuando se le necesita, el 28.72% indica que frecuentemente su jefe esta disponibles el 8.30% indica que nunca es disponible

Tabla 34

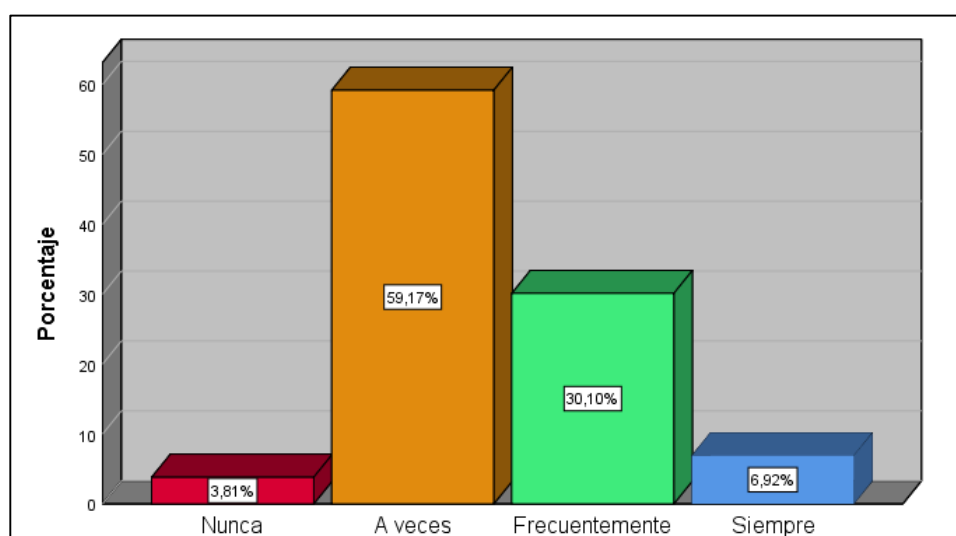
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	11	3,8
	A veces	171	59,2
	Frecuentemente	87	30,1
	Siempre	20	6,9
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 34

Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa



Interpretación

De acuerdo con la tabla 34, el 59.17% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa, el 30.10 considera que frecuentemente lo haces y el 3.81% indica que nunca los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.

Confort

Tabla 35

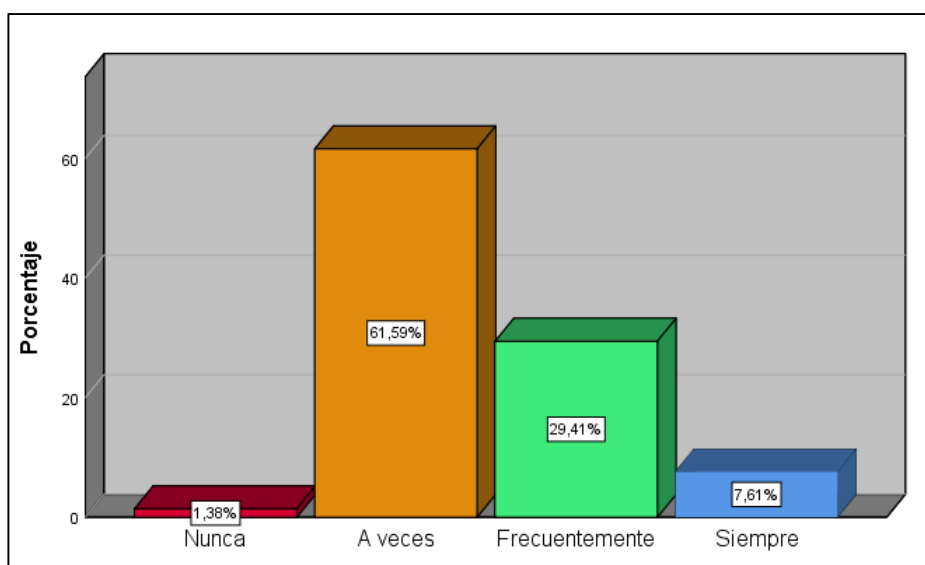
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	1,4
	A veces	178	61,6
	Frecuentemente	85	29,4
	Siempre	22	7,6
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 35

En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo



Interpretación

De acuerdo con la tabla 35 el 61.59% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces se siente satisfecho con su ambiente de trabajo, el 29.41 % indica que frecuentemente está satisfecho, el 1.38% que nunca lo está.

Tabla 36

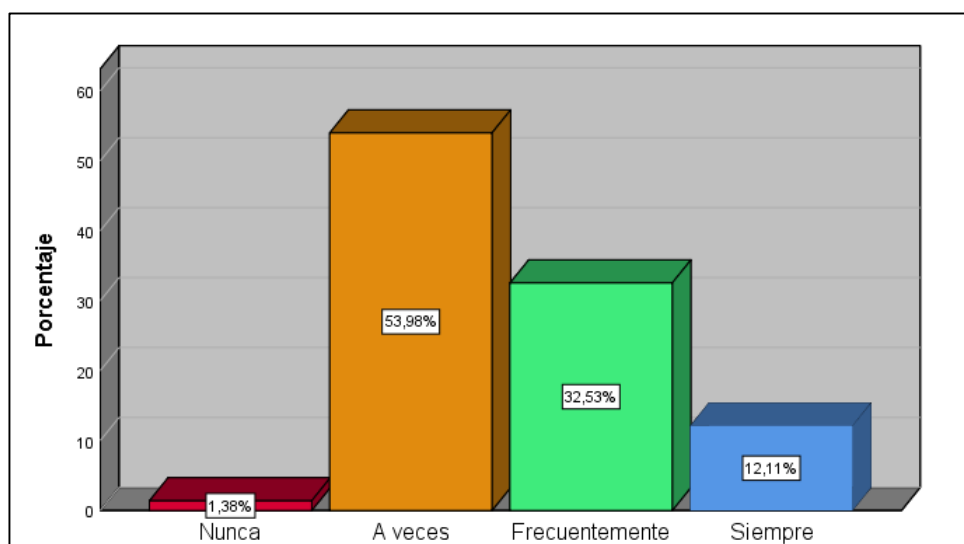
La limpieza de los ambientes es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	1,4
	A veces	156	54,0
	Frecuentemente	94	32,5
	Siempre	35	12,1
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 36

La limpieza de los ambientes es adecuada



Interpretación

De acuerdo con la tabla 36, el 53.98% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces la limpieza de los ambientes es adecuada, el 32.53% que frecuentemente lo es, el 12.11% que siempre la limpieza es adecuada y solo el 1.38% indica que no lo es.

Tabla 37

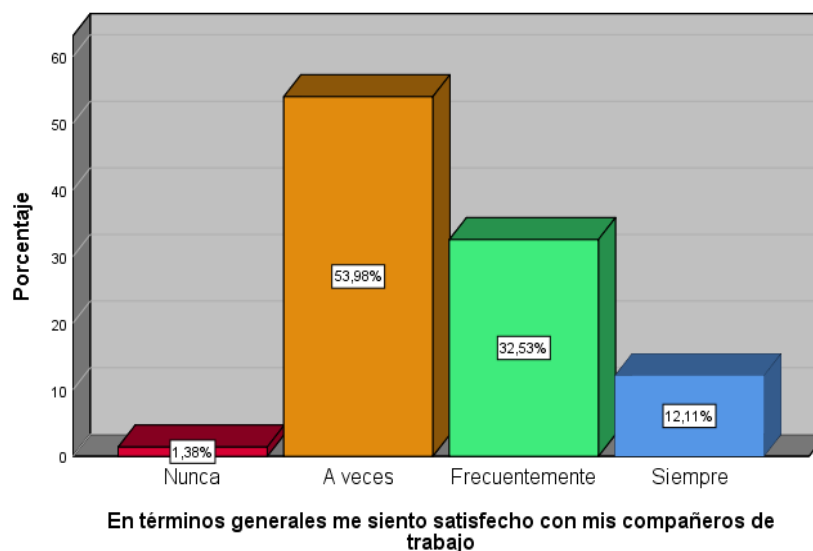
En términos generales me siento satisfecho con mis compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	1,4
	A veces	156	54,0
	Frecuentemente	94	32,5
	Siempre	35	12,1
	Total	289	100,0

Nota: información recolectada tras la aplicación de encuesta, 2022

Figura 37

En términos generales me siento satisfecho con mis compañeros de trabajo



Interpretación

De acuerdo con la tabla 37, el 53.98% de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano manifiesta que a veces se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo, el 32.53% que frecuentemente están satisfechos, el 12.11% que siempre está satisfecho y el 1.38% que nunca está satisfecho con sus compañeros de trabajo.

Tabla cruzada

Tabla 38

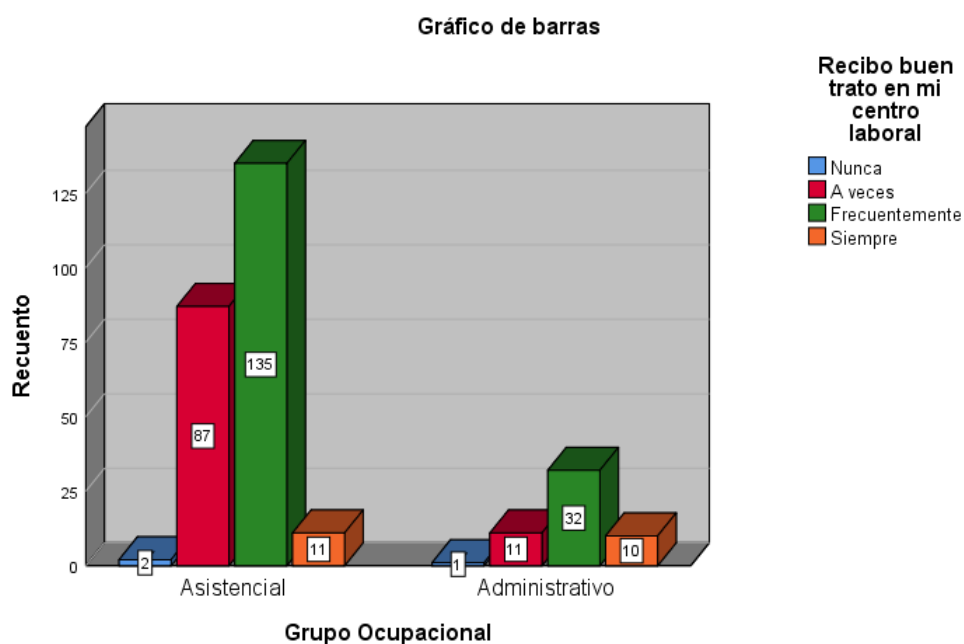
Tabla cruzada grupo ocupacional con recibo buen trato en mi centro laboral

		Recibo buen trato en mi centro laboral				Total
		Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre	
Grupo Ocupacional	Asistencial	0,9%	37,0%	57,4%	4,7%	100,0 %
	Administrativo	1,9%	20,4%	59,3%	18,5%	100,0 %
Total		1,0%	33,9%	57,8%	7,3%	100,0 %

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Figura 38

Tabla cruzada grupo ocupacional con recibo buen trato en mi centro laboral



Interpretación

De acuerdo con la tabla 38, tanto el personal administrativo como asistencial manifiestan que frecuentemente reciben buen trato 59.3 % y 57.9 %, en tanto que el personal asistencial en un 37.0 % indica además que a veces recibe buen trato, en cambio el personal administrativo hay un porcentaje favorable que indica que siempre recibe buen trato, el 18.5%.

Tabla 39

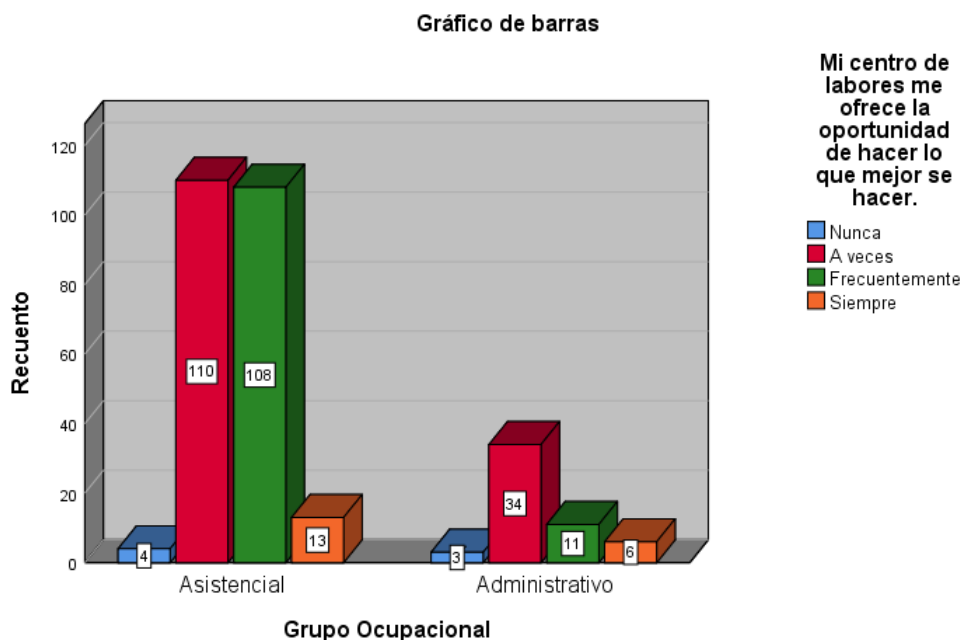
Tabla cruzada grupo ocupacional con Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.

		Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.				Total
		Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre	
Grupo Ocupacional	Asistencial	1,7%	46,8%	46,0%	5,5%	100,0%
	Administrativo	5,6%	63,0%	20,4%	11,1%	100,0%
Total		2,4%	49,8%	41,2%	6,6%	100,0%

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Figura 39

Tabla cruzada grupo ocupacional con Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer



Interpretación

De acuerdo con la tabla 39, el 63.0% de los administrativos considera que su centro de labores le ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sabe a hacer, en tanto que el 20.4% cree que frecuentemente lo hace y solo el 11.1% considera que siempre lo hace. En el caso del personal asistencial el 46.8% indica que a veces tienen oportunidades para hacer lo mejor que saben hacer, así como un 46.0% indica que frecuentemente tiene esa oportunidad y solo el 5.5% dice que siempre tiene la oportunidad de hacer lo que mejor saben hacer.

Tabla 40

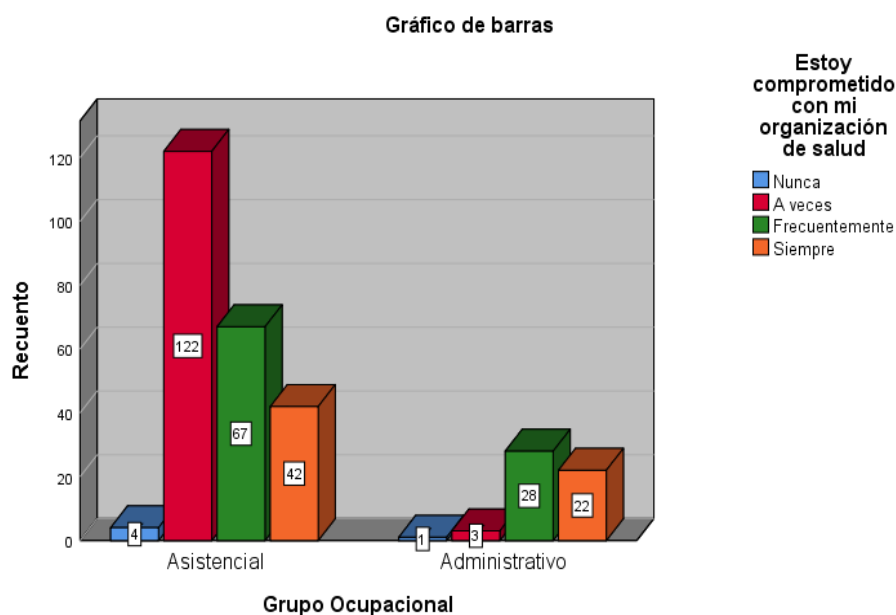
Tabla cruzada grupo ocupacional con estoy comprometido con mi organización de salud

		Estoy comprometido con mi organización de salud				
		Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre	Total
Grupo Ocupacional	Asistencial	1,7%	51,9%	28,5%	17,9%	100,0%
	Administrativo	1,9%	5,6%	51,9%	40,7%	100,0%
Total		1,7%	43,3%	32,9%	22,1%	100,0%

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Figura 40

Tabla cruzada grupo ocupacional con estoy comprometido con mi organización de salud



Interpretación

De acuerdo con la tabla 40, el 40.7% del personal administrativo siempre está comprometido con su organización de salud, en tanto que el 59.9% del personal asistencial a veces se compromete con su organización.

Tabla 41

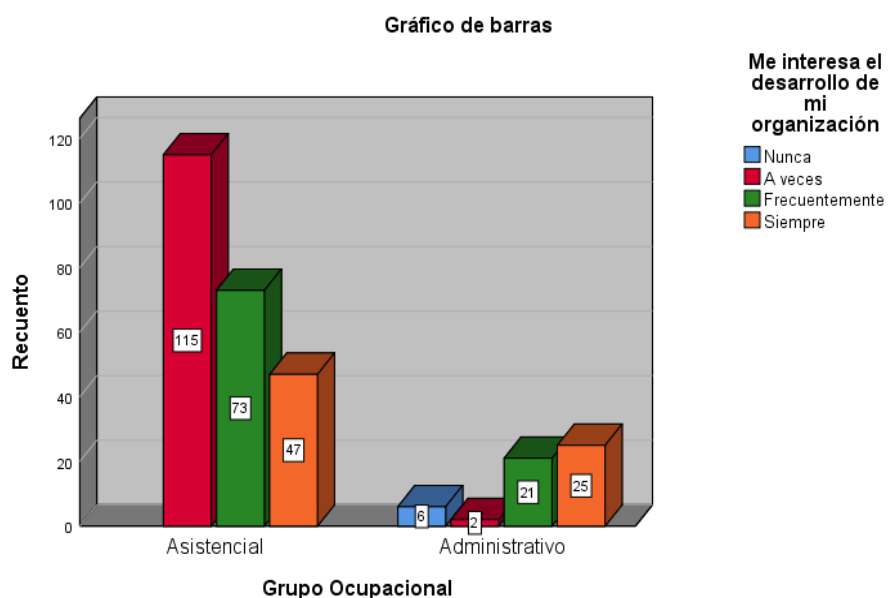
Tabla cruzada grupo ocupacional con Me interesa el desarrollo de mi organización

		Me interesa el desarrollo de mi organización				
		Nunca	A veces	Frecuentem ente	Siempre	Total
Grupo Ocupacional	Asistencial		48,9%	31,1%	20,0%	100,0%
	Administrativo	11,1%	3,7%	38,9%	46,3%	100,0%
Total		2,1%	40,5%	32,5%	24,9%	100,0%

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Figura 41

Tabla cruzada grupo ocupacional con Me interesa el desarrollo de mi organización



Interpretación

De acuerdo con la tabla 41, el 46.3% del personal administrativo siempre le interesa el desarrollo de su organización, mientras que en el caso del personal asistencial al 48.9% solo a veces le interesa el desarrollo de su organización. Definitivamente el personal administrativo está más identificado con la institución.

Tabla 42

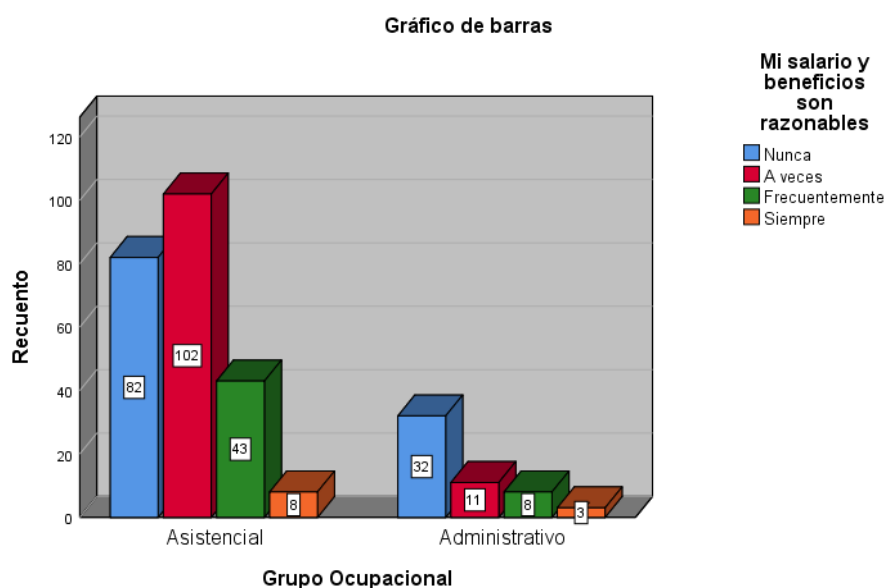
Tabla cruzada grupo ocupacional con Mi salario y beneficios son razonables

		Mi salario y beneficios son razonables				
				Frecuentem ente	Siempre	Total
Grupo Ocupacional	Asistencial	34,9%	43,4%	18,3%	3,4%	100,0%
	Administrativo	59,3%	20,4%	14,8%	5,6%	100,0%
Total		39,4%	39,1%	17,6%	3,8%	100,0%

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Figura 42

Tabla cruzada grupo ocupacional con Mi salario y beneficios son razonables



Interpretación

De acuerdo con la tabla 42, el 59.3% del personal administrativo indica que nunca el salario y los beneficios son razonables, en tanto que el 43.4% del personal asistencial considera que a veces el salario y los beneficios son razonables.

Tabla 43

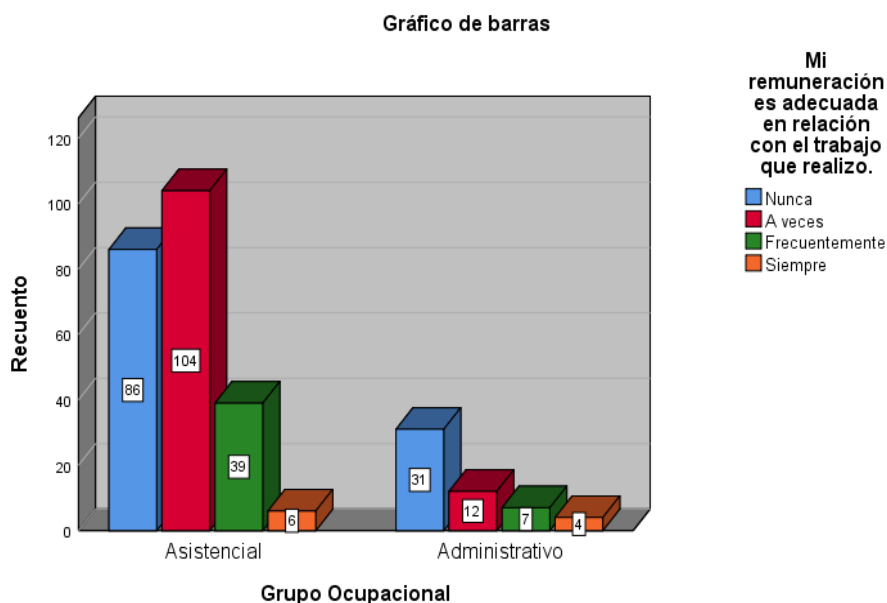
Tabla cruzada grupo ocupacional Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo

		Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				Total
		Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre	
Grupo Ocupacional	Asistencial	36,6%	44,3%	16,6%	2,6%	100,0 %
	Administrativo	57,4%	22,2%	13,0%	7,4%	100,0 %
Total		40,5%	40,1%	15,9%	3,5%	100,0 %

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Figura 43

Tabla cruzada grupo ocupacional Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo



Interpretación

De acuerdo con la tabla 43, el 57.4% del personal administrativo considera que nunca su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza, mientras que en el caso del personal administrativo el 44.3% considera que a veces la remuneración es adecuada.

Tabla 44

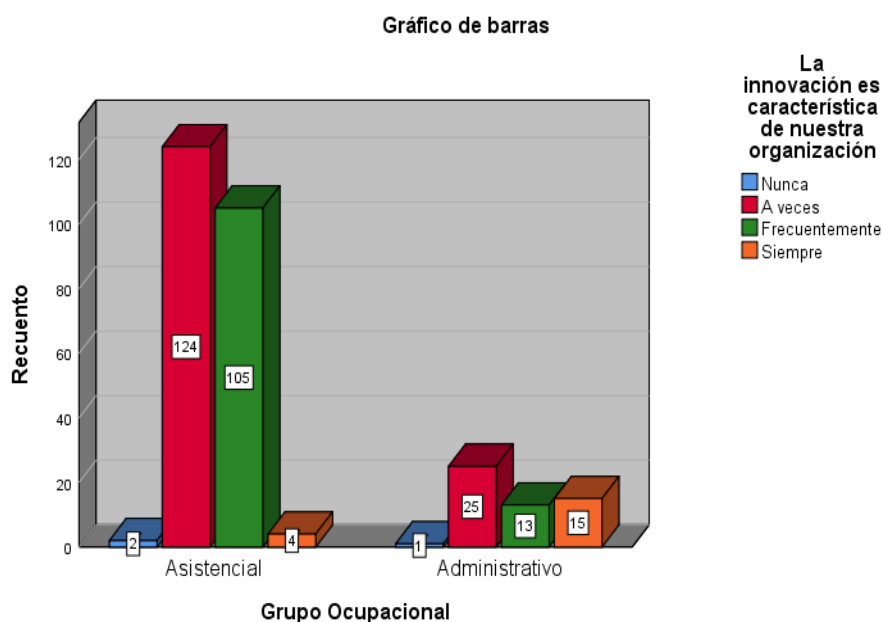
Tabla cruzada grupo ocupacional con la innovación es característica de nuestra organización

		La innovación es característica de nuestra organización				
		Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre	Total
Grupo Ocupacional	Asistencial	0,9%	52,8%	44,7%	1,7%	100,0%
	Administrativo	1,9%	46,3%	24,1%	27,8%	100,0%
Total		1,0%	51,6%	40,8%	6,6%	100,0%

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Figura 44

Tabla cruzada grupo ocupacional con la innovación es característica de nuestra organización



Interpretación

De acuerdo con la tabla 44, el 52.8% del personal asistencial considera que a veces la innovación es una característica de la organización, en el caso del personal administrativo también un porcentaje considerable de 46.3% considera que solo a veces la innovación es una característica del hospital.

Tabla 45

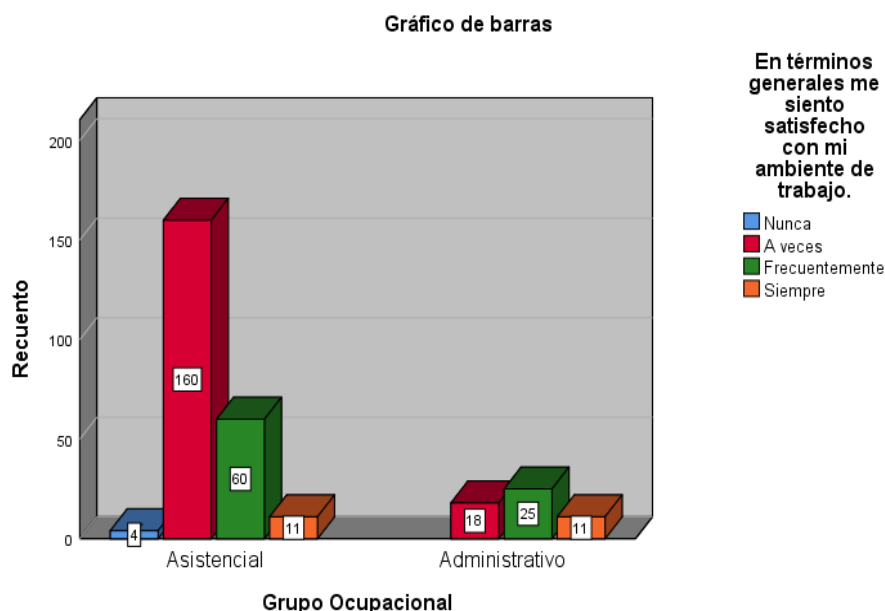
Tabla cruzada grupo ocupacional con en términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo

		En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				Total
		Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre	
Grupo Ocupacional	Asistencial	1,7%	68,1%	25,5%	4,7%	100,0%
	Administrativo		33,3%	46,3%	20,4%	100,0%
Total		1,4%	61,6%	29,4%	7,6%	100,0%

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Figura 45

Tabla cruzada grupo ocupacional con en términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo



Interpretación

De acuerdo con la tabla 45, el personal administrativo se siente más satisfecho con el ambiente de trabajo (46.3%), el personal asistencial solo a veces 68.1% se siente satisfecho con el ambiente de trabajo.

Tabla 46

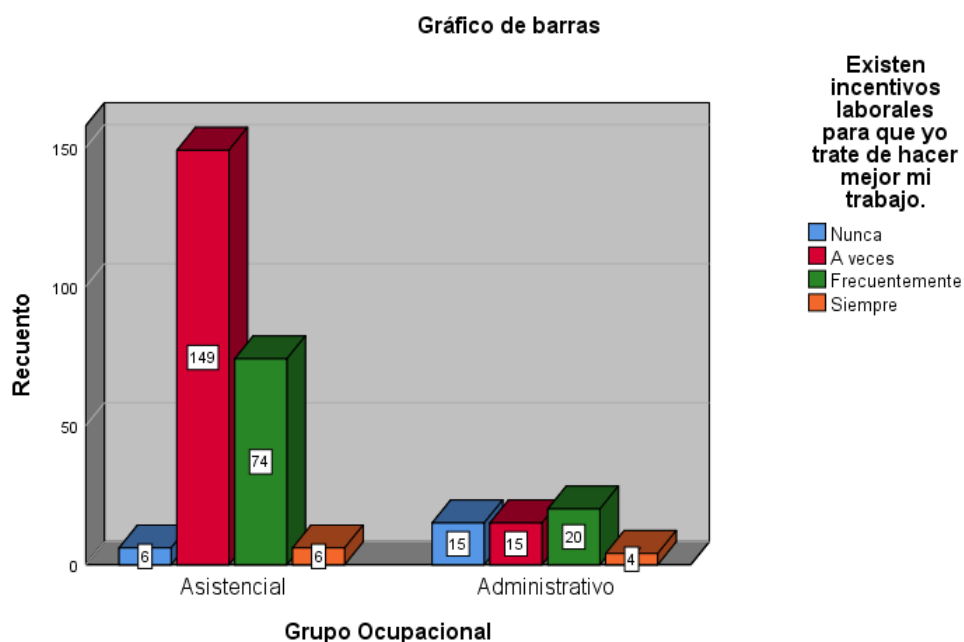
Tabla cruzada grupo ocupacional con existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mi trabajo

		Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Grupo Ocupacional	Asistencial	2,6%	63,4%	31,5%	2,6%	100,0%
	Administrativo	27,8%	27,8%	37,0%	7,4%	100,0%
Total		7,3%	56,7%	32,5%	3,5%	100,0%

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Figura 46

Tabla cruzada grupo ocupacional con existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mi trabajo



Interpretación

De acuerdo con la tabla 46, el 27.8% del personal administrativo considera que nunca existen incentivos laborales, el 37.0% indica que frecuentemente recibe incentivos laborales y solo el 7.4% señala que siempre recibe incentivos. En tanto que la personal asistencia manifiesta que solo a veces (63.4%) recibe incentivos laborales.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el clima organizacional en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano es regular, el personal se manifiesta que recibe buen trato (tabla 11), especialmente el personal administrativo (tabla 38), el personal está comprometido con su organización de salud (tabla 14), el personal asistencial es el que muestra mayor compromiso, en tanto que los administrativos solo a veces se comprometen (tabla 39), sin embargo están interesados en el desarrollo de su organización (tabla 15), siendo los administrativos los que muestran mayor preocupación (tabla 40), consideran que su remuneración no es adecuada (tabla 21) especialmente para el personal administrativo (tabla 42) conoce su trabajo (tabla) aunque muchas veces realizan tareas que no corresponden a su funciones (tabla), existe un problema de liderazgo ya que manifiestan que los directivos no contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización (tabla 31), solo a veces se encuentran satisfechos con el ambiente laboral de trabajo (tabla 35) así como con sus compañeros de trabajo, especialmente el personal asistencial. Este resultado coincide con lo manifestado por Ruiz (2019) en su investigación titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui- ESSALUD, Lambayeque-Perú, 2019”, que señala que el clima laboral tiene un resultado más aceptable pues el 66.6% percibe como favorable, el 5.1% muy favorable y el 25.3% indico que es de un nivel medio.

Así mismo guarda relación con lo señalado por Agudelo et al (2019) en su investigación titulada “Clima Organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 -2019”, cuyos resultados evidencian un clima organizacional satisfactorio para el personal

administrativo, frente a una percepción medianamente satisfactoria para el personal asistencial.

En relación con el objetivo específico sobre la cultura organizacional donde se obtuvo como resultado es frecuentemente favorable (tabla 8), la mayoría considera que pueden contar con sus compañeros cuando los necesitan (tabla 9) pero solo a veces se ayudan (tabla 10), generalmente reciben buen trato (tabla 11) especialmente el personal administrativo (tabla), consideran que el Hospital le ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer (tabla 12), pero solo a veces su jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable (tabla 13); el personal mayoritariamente está comprometido con su organización (tabla 14), aunque existe un porcentaje importante (43.3%) que solo a veces se compromete, al que igual que están interesados en el desarrollo de su organización (tabla 15), consideran que su contribución juega un papel fundamental en el desarrollo del Hospital (tabla 16). Este resultado coincide con lo indicado por Carrasco (2020) en su tesis: "Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la salud de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba" que indica que la cultura organizacional es saludable dentro del centro quirúrgico, en tanto que solo 3 de ellos indican que no es saludable.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO CON LA BASE TEÓRICA

Litwin y Stringer (1968), definen el clima organizacional como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización. Esta teoría trata de explicar aspectos importantes de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Utilizan una medición de tipo perceptual ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

Como se puede apreciar en los resultados obtenidos, los aspectos referidos a liderazgo y remuneración determinan el clima organizacional en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

CONCLUSIONES

El 36.0% (tabla 1) de los trabajadores del Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” tienen entre 35 y 42 años, el 53.3% (tabla 2) es personal femenino, el 81.3% (tabla 3) de los encuestados es personal asistencial, el 66.4% (tabla 5) es personal contratado.

De acuerdo a los resultados obtenidos el clima organizacional en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano es regular, el personal se manifiesta que recibe buen trato (tabla 11), especialmente el personal administrativo (tabla 38), el personal está comprometido con su organización de salud (tabla 14), el personal asistencial es el que muestra mayor compromiso, en tanto que los administrativos solo a veces se comprometen (tabla 39), sin embargo están interesados en el desarrollo de su organización (tabla 15), siendo los administrativos los que muestran mayor preocupación (tabla 40), consideran que su remuneración no es adecuada (tabla 21) especialmente para el personal administrativo (tabla 42) conoce su trabajo (tabla) aunque muchas veces realizan tareas que no corresponden a su funciones (tabla), existe un problema de liderazgo ya que manifiestan que los directivos no contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización (tabla 31), solo a veces se encuentran satisfechos con el ambiente laboral de trabajo (tabla 35) así como con sus compañeros de trabajo, especialmente el personal asistencial.

La cultura de la organización en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano” es frecuentemente favorable (tabla 8), la mayoría considera que pueden contar con sus compañeros cuando los necesitan (tabla 9) pero solo a veces se ayudan (tabla 10), generalmente reciben buen trato (tabla 11) especialmente el personal administrativo (tabla), consideran que el Hospital le ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer (tabla 12), pero solo a veces su jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable (tabla 13); el personal mayoritariamente esta comprometido con su organización (tabla 14), aunque existe un porcentaje importante (43.3%) que solo a veces se compromete, al que igual que están interesados en el

desarrollo de su organización (tabla 15), consideran que su contribución juega un papel fundamental en el desarrollo del Hospital (tabla 16).

El diseño organizacional en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, es a veces favorable 73.7 % (tabla 17), esto debido a que el jefe inmediato solo a veces trata de obtener información antes de tomar una decisión (tabla 18), el personal a veces participa de la toma de decisiones (tabla 19), un 39.4% del personal considera que su salario y beneficios nunca es razonable, en tanto que el 39.1% piensa que a veces es razonable (tabla 20), el 40.5% del personal considera que nunca la remuneración que percibe es adecuada en relación al trabajo que realiza (tabla 21), indican que a veces las tareas que desempeñan corresponden a su función (tabla 22), pero que en su mayoría conoce las tareas o funciones específicas que realiza (tabla 23), los trabajadores consideran que existe buena comunicación, esto debido a que los jefes siempre y frecuentemente se comunican con ellos para consultar sobre sus apreciaciones o percepciones, (tabla 24), sin embargo se sienten descontentos en cuanto a la retroalimentación ya que no reciben comunicación sobre si están realizando bien o mal su trabajo, (tabla 25). Por parte del personal también es deficiente a los comunicados emitidos por los superiores ya que solo a veces les prestan atención (tabla 26).

El potencial humano en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano”, en su mayoría tienen aspectos negativos por mejorar, en el caso de la innovación solo a veces 51.6% de los trabajadores considera que esta es parte la organización (tabla 27), en caso de problemas igualmente a veces 53.3% toman iniciativas para dar solución (tabla 28), y en caso de nuevas ideas a veces 53.3% son consideradas. En cuanto al liderazgo un importante porcentaje de trabajadores considera que solo a veces 61.6% su jefe esta disponible cuando lo necesita, los trabajadores indican que nunca 20.8% y a veces 54.7 los directivos contribuyen con crear condiciones adecuadas para el crecimiento de la organización (tabla 31); con respecto a la recompensa los trabajadores consideran que a veces 56.7% tienen incentivos labores que les ayudan a realizar mejor su trabajo, (tabla 32), consideran también que su trabajo no es evaluado adecuadamente (tabla 33) y que los premios y

reconocimientos a veces 59.2% son distribuidos de forma justa. En cuanto al confort a veces 61.6 los trabajadores se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo y con sus compañeros de trabajo (tabla 35 y 37), la limpieza también es un factor que hay que mejorar ya que solo a veces 54.0% los ambientes lucen limpios.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a director del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano realizar acciones para mejorar el clima organizacional, involucrar al personal en la toma de decisiones, así como gestionar ante las autoridades responsables a fin de mejorar el salario y los beneficios.

Al jefe de recursos humanos realizar actividades a fin que mejorar las relaciones entre los trabajadores de esa manera poder desarrollar un trabajo en equipo, y crear un ambiente laborar agradable. Fomentar acciones para que el personal se sienta identificado con la organización.

Se recomienda al jefe de recursos humanos desarrollar cursos de capacitación a los jefes de las diferentes unidades a fin de mejorar la toma de decisiones, también realizar una evaluación del personal para que cada uno desarrolle las tareas de acuerdo a sus funciones- Del mismo modo mejorar la comunicación interna.

Se recomienda al director del hospital crear y fomentar acciones para mejorar la innovación. Así mismo implementar talleres para desarrollar liderazgo, gestionar con el ente responsable para la mejora de los incentivos y que personal realice una adecuada evaluación de desempeño laboral. Incrementar personal para llevar a cabo una adecuada limpieza en los ambientes del hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(MINSA), M. d. (14 de junio de 2011). Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional - V. 02. Perú.

Agudelo Loaiza, R. D., Peña Lopez, P. A., Hoyos Loaiza, C., & Jimenez Montoya, M. A. (s.f.). *Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019*. Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3473>

Blanco, A. (2001). *Atención al cliente*. Madrid.

Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Carrasco Zeña, K. T. (Universidad Cesar Vallejo de 2020). Obtenido de Clima organizacional y Satisfacción laboral en profesionales de la salud de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba.

Chang, J. J. (2014). "Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malactán San Marcos". (*Tesis de pregrado*). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Concepto. (2022). Obtenido de <https://concepto.de/percepcion/>

CONOCIMIENTOSWEB.NET: LA DIVISA DEL NUEVO MILENIO. (1 de Abril de 2015). Obtenido de <https://conocimientosweb.net/zip/articleauthor/admin>

Consulting, R. (22 de Abril de 2015). *La calidad y su importancia en la Gestión Pública peruana*. Obtenido de R&C Consulting: <https://rc-consulting.org/blog/2015/04/importancia-calidad-en-gestion-publica/>

Córdova Verde, M. d. (2022). *La comunicación organizacional y su incidencia en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Red*

de Salud Huánuco - 2021. Obtenido de
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3444>

Economipedia. (2022). Obtenido de
[https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html#:~:text=Una
%20organizaci%C3%B3n%20es%20una%20estructura,buscan%20al
canzar%20un%20objetivo%20particular.](https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html#:~:text=Una%20organizaci%C3%B3n%20es%20una%20estructura,buscan%20alcanzar%20un%20objetivo%20particular.)

Fernandez, C. A. (2017). La gestión administrativa y la satisfacción de usuario en la Dirección de Fiscalización, control y vigilancia sanitaria de la DEMID – Dirección Regional de Salud Huánuco 2017”. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Huánuco, Huánuco.

Gale, C. (20 de Noviembre de 2017). *eHow en Español*. Obtenido de Definición de ética del profesionalismo y trabajo:
https://www.ehowenespanol.com/definicion-etica-del-profesionalismo-sobre_121884/

Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigacion Cientifica*. México: MacGrawhill.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGran Hill.

Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. (2020). Obtenido de
http://hrhvm.gob.pe/webapp/vision_mision.html

INDECOPI. (2015). *Libro de reclamaciones*. Obtenido de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor: <https://www.consumidor.gob.pe/libro-de-reclamaciones>

Kotler. (s.f.).

Library. (s.f.). Obtenido de <https://1library.co/article/teor%C3%ADa-litwin-stringer-teorias-clima-organizacional.q23mr2pz>

mercadeo.com. (12 de Diciembre de 2013). *Atención al Cliente en el Sector Público*. Obtenido de mercadeo.com:

<https://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>

Municipalidad de San Borja. (10 de Enero de 2011). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Municipalidad de San Borja: <http://website.msb.gob.pe/index.php/fiscalizacion/defensa-civil/itemlist/tag/gestion%20de%20calidad.html>

Muñoz, A. (01 de Noviembre de 2019). *¿Qué es la empatía?* Obtenido de ABOUT ESPAÑOL: <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-empatia-2396438>

Pacheco, B. M. (11 de Mayo de 2019). *Se debe mejorar servicio al cliente en el sector público*. Obtenido de Diario Extra: <https://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/388981/se-debe-mejorar-servicio-al-cliente-en-el-sector-publico>

PCM - SGP & GIZ. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: NEVA STUDIO SAC.

PCM, P. d. (2019). *Manual para Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: Gráfica Fénix SRL.

Qualtrics. (2022). Obtenido de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/empleados/rotacion-de-personal/>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A.

Ruiz Gomez, N. E. (2019). *“CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI-ESSALUD, LAMBAYEQUE-PERÚ, 2019*. Universidad del Pacífico, Escuela de Posgrado.

Ruiz, R. (2017). "Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016". (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

Seguridad Personal y Profesional. (13 de Junio de 2014). *Seguridad Integral*.
Obtenido de Seguridad Personal y Profesional:
<https://seguridadpersonalyprofesional.com/2014/06/13/seguridad-integral/>

Sesame. (2022). Obtenido de
<https://www.sesametime.com/assets/diccionario/condiciones-de-trabajo/>

Vesga Rodriguez, J., Garcia Rubiano, M., & Gómez Rada, C. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Universidad Católica de Colombia:
<https://www.digitaliapublishing.com/a/102363>.

Vesga Rodríguez, J., Garcia Rubiano, M., & Gómez Rada, C. (2020). *Clima Organizacional: Teoría y práctica*. Universidad Católica de Colombia:
<https://www.digitaliapublishing.com/a/102363>.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Cordova Vargas, K. (2023). *Diagnóstico y evaluación del clima organizacional del hospital regional "Hermilio Valdizan Medrano", Huánuco - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL “HERMILIO VALDIZAN”, HUÁNUCO – 2022”

IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es el clima organizacional en el Hospital Regional “Hermilio Valdizan”, Huánuco - 2022”? PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo es la cultura de la organización en el Hospital Regional “Hermilio Valdizan”, Huánuco 2022? ¿Cómo es el diseño organizacional en el Hospital Regional “Hermilio Valdizan”, Huánuco 2022? ¿Cómo es el potencial humano en el Hospital Regional “Hermilio Valdizan”, Huánuco 2022?	OBJETIVO GENERAL “Diagnosticar y evaluar el clima organizacional en el Hospital Regional “Hermilio Valdizan”, Huánuco - 2022” OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE₁: Describir la cultura de la organización en el Hospital Regional “Hermilio Valdizan”, Huánuco 2022. OE₂: Describir el diseño organizacional en el Hospital Regional “Hermilio Valdizan”, Huánuco 2022. OE₃: Describir el potencial humano en el Hospital Regional “Hermilio Valdizan”, Huánuco 2022.	VARIABLE Clima organizacional DIMENSIONES - Cultura de la organización - Diseño organizacional - Potencial humano	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptiva DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN “no experimental”, Población: 1160 Muestra: 289	Cuestionario Escala de Likert



ANEXO N° 02 CUESTIONARIO

Encuesta para evaluar el clima organizacional en el Hospital Regional “Hermilio Valdizan Medrano”

Estamos realizando un estudio con el objetivo de medir el clima organizacional. Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá hacer propuestas de mejora para la organización.

El cuestionario es anónimo y confidencial, por los que se agradece responder de manera honesta.

ASPECTOS GENERALES

Edad: _____

Sexo: (1) Femenino (2) Masculino

Grupo ocupacional: (1) Asistencial (2) Administrativo

Profesión: _____

Condición: (1) Nombrado (2) Contratado

Tiempo trabajando en la institución: _____

Tiempo trabajando en el puesto actual: _____

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

N°	ITEM	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
2	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando lo necesito				
3	Recibo buen trato en mi centro laboral				
4	MI centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.				
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
6	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
7	Me interesa el desarrollo de mi organización				
8	Mi contribución juega un papel fundamental				
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
11	Mi salario y beneficios son razonables				
12	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				

17	Presto atención a los comunicados que emiten los jefes				
18	La innovación es característica de nuestra organización				
19	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
20	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
21	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
22	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
23	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
24	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada.				
25	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
26	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
27	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
28	En términos generales me siento satisfecho con mis compañeros de trabajo				

Gracias por su colaboración.

Organigrama del Hospital

