

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN HOSPITAL PÚBLICO CATEGORÍA
II-2 DE CHICLAYO, SETIEMBRE – DICIEMBRE 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR

YESSENIA MARILYN LINDO RANGEL

ASESOR

RONY EDINSON PRADA CHAPOÑAN

<http://orcid.org/0000-0002-4268-6325>

Chiclayo, 2021

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN HOSPITAL PÚBLICO
CATEGORÍA II-2 DE CHICLAYO, SETIEMBRE -
DICIEMBRE, 2019**

PRESENTADA POR:

YESSENIA MARILYN LINDO RANGEL

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR:

Jessica Katuska Tacanga Montes

PRESIDENTE

Elmer Diaz Villanueva
SECRETARIO

Rony Edinson Prada Chapoñan
VOCAL

RESUMEN

Los sentimientos de inconformidad de los colaboradores con el ambiente laboral podrían ocasionar un bajo rendimiento en la organización, lo que afectaría al cumplimiento de los objetivos institucionales. Es por ello que esta investigación, busca determinar el nivel de clima organizacional, por dimensiones, sexo, ocupación laboral y factores sociodemográficos en un Hospital público de categoría II-2 de Chiclayo. La investigación fue de tipo no experimental y descriptiva. La población estuvo conformada por 550 colaboradores de las áreas de hospitalización, consulta externa y emergencia; la muestra fue probabilística y se utilizó un muestro aleatorio simple. Se trabajó con una muestra de 210 colaboradores de ambos sexos (74% mujeres) cuyo rango de edad fluctúa entre los 20 y 65 años ($M=44$; $D.E.=12,34$) quienes fueron evaluados mediante la escala de clima organizacional del Ministerio de Salud la cual posee una adecuada validez de constructo e índices aceptables de confiabilidad. Los resultados muestran que el clima organizacional se encuentra en un nivel por mejorar, además existen diferencias significativas entre hombres y mujeres, siendo los hombres los que presentan una mejor percepción del clima en la institución. Se concluye que es necesaria la actuación de los directivos con la finalidad de incrementar el clima en la organización.

Palabras clave. Clima organizacional, Hospital, categoría II- 2, establecimiento de salud.

ABSTRACT

The feelings of dissatisfaction of the collaborators with the work environment could cause poor performance in the organization, which would affect the fulfillment of the institutional objectives. That is why this research seeks to determine the level of organizational climate, by size, sex, employment and sociodemographic factors in a public hospital category II-2 in Chiclayo. The research was non-experimental and descriptive. The population was made up of 550 employees from the hospitalization, outpatient and emergency areas; the sample was probabilistic and a simple random sample was used. We worked with a sample of 210 collaborators of both sexes (74% women) whose age range fluctuates between 20 and 65 years ($M = 44$; $SD = 12.34$) who were evaluated using the organizational climate scale of the Ministry of Health which has adequate construct validity and acceptable reliability indices. The results show that the organizational climate is at a level to improve, in addition there are significant differences between men and women, being men who have a better perception of the climate in the institution. It is concluded that the performance of managers is necessary in order to increase the climate in the organization.

Keywords. Organizational climate, Hospital, category II- 2, health establishment.

INDICE

I. INTRODUCCION	5
II. MARCO TEORICO.....	8
III. MÉTODOS.....	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	17
V. CONCLUSIONES	22
VI. RECOMENDACIONES	23
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	24
VIII. ANEXOS.....	27

I. INTRODUCCION

Los hospitales de categoría II- 2 son instituciones de complejidad que se encargan de los requerimientos que presenta la población en salud, brindando servicios de cuidados integrales hospitalarios básicos accesibles, y de distintas especialidades; sobre todo se enfocan en el restablecimiento del paciente (Gobierno Regional Lambayeque, 2019).

Sin embargo, los resultados de todos los servicios básicos pueden verse afectados cuando los colaboradores no se sienten conformes en su centro de trabajo, esto puede encontrarse condicionado por factores tales como una infraestructura obsoleta y antigua, insuficientes recursos materiales, la poca frecuencia con que se gestionan beneficios corporativos y capacitaciones en favor de los colaboradores, lo que repercute en su progreso personal, manteniendo así un nivel bajo de identificación y sentido de pertenencia con la organización, posiblemente esto podría desencadenar un inapropiado clima organizacional.

Un adecuado clima en la organización facilitará el desarrollo de un colaborador más libre, aprovechando todo su potencial en beneficio de la institución, además cuando el clima es sano aumenta la satisfacción y motivación del colaborador dentro de su institución, por esta razón se debería promover nuevas competencias personales en los colaboradores (Toro & Ochoa, 2004). Sin embargo, lo contrario a un "buen clima organizacional destruye el ambiente laboral ocasionando momentos conflictivos y un bajo rendimiento entre los colaboradores" (Rubio, 2011, p. 1).

En este sentido, el Ministerio de Salud (MINSAL, 2012) promueve políticas como la Ley N° 27657 que comunica a todas las organizaciones de la red, en el Artículo 8 que todas las direcciones de salud están obligadas a aplicar la evaluación del clima en los hospitales, debido a la importancia que posee. Por ello, se publicó la resolución ministerial N° 468-2011 donde se admite el escrito "Metodología para el estudio de Clima organizacional – Versión 02, que tiene como propósito facilitar un instrumento metodológico que encamine y promueva el análisis del clima en establecimientos de salud (MINSAL, 2011).

Así mismo, existen lineamientos que decretan la importancia del estudio del clima en las organizaciones de salud como el informe N° 003 – 2011 – ET-JGE-DCS-DGSP/ MINSAL sobre calidad en salud de las personas, donde se especifica que en el Proceso de descentralización, aseguramiento universal y política nacional en salud se debe fomentar actos que gestionen la calidad, con la finalidad de aumentar el rendimiento del clima en la organización y como

consecuencia el agrado de los colaboradores. Lo anterior se puede corroborar con estudios realizados desde una perspectiva de la salud pública donde se identificaron elementos esenciales que permiten aumentar el clima organizacional, un elemento clave es la calidad de asistencia médica brindada en beneficio del usuario, el cual ayuda a alcanzar con los objetivos de la institución, Bernal (como se citó en Iglesias & Sánchez, 2015).

Sin embargo, existen condiciones poco favorables que no ayudan a aumentar el clima en las organizaciones de salud, como aspectos de confort, estructura, instalaciones, equipos y materiales que pueden encontrarse en condiciones poco favorables o críticas influyendo en la percepción que construyen los colaboradores del clima en su organización.

Estas mismas concepciones se evidencian en un estudio realizado por Aptitus donde mencionan que el 86% de colaboradores peruanos estaría dispuesto a renunciar a su empleo si existieran malas condiciones en su centro de labores lo cual estaría generado por un mal clima organizacional (Gestión, 2018). Por consiguiente, se puede observar que gran mayoría de los colaboradores peruanos prefiere renunciar a su empleo que trabajar en condiciones poco favorables es decir en un ambiente con un clima por mejorar, lo cual perjudicaría al establecimiento.

Situaciones de esta naturaleza nos indican la importancia que tiene el mantener un buen clima en la organización, así como nos mencionan numerosas investigaciones a nivel internacional, una organización puede mejorar hasta un 30% si tiene un clima organizacional saludable (Vásquez, 2018). Del mismo modo, la cámara del comercio de Lima menciona que el clima puede aumentar si los establecimientos prestaran mayor interés por las relaciones asertivas entre jefes y colaboradores, es decir apoyándose mutuamente en la realización de objetivos personales e institucionales creando entre todos los colaboradores un buen clima organizacional.

Por los argumentos planteados anteriormente se formula la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de clima organizacional por dimensiones, sexo, ocupación laboral y factores sociodemográficos en un Hospital público con categoría II- 2 de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019?

Esta investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de clima organizacional por dimensiones, sexo, ocupación laboral, así como describir los factores sociodemográficos en un Hospital público de categoría II-2 de Chiclayo, setiembre - diciembre del 2019. Se tienen como objetivos específicos establecer el nivel de clima organizacional por dimensiones, identificar el nivel de clima organizacional según sexo y ocupación laboral, así como describir el clima

organizacional según los factores sociodemográficos en un Hospital público de categoría II-2 de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019.

La presente investigación es importante debido a que los resultados obtenidos, beneficiarán al personal de dirección de la institución donde se llevará a cabo el estudio pues se conocerá el nivel de clima organizacional actual que presentan sus colaboradores; permitiendo a la institución diseñar y ejecutar planes de acción con el fin de mejorar el clima en la organización.

También, la investigación contribuirá con el mejoramiento organizacional, más allá de juicios intuitivos o anecdóticos, dichos resultados permitirán valorar un clima estable en la organización siendo esta una inversión a largo plazo.

Se consideró relevante la investigación, pues el conocimiento y difusión de los resultados ayudará a más centros de salud de todo el Perú a realizar la medición de la variable debido a la importancia que posee. En este contexto es pertinente investigar el clima organizacional el cual ayudará a brindar un aporte necesario para su mejora y por ende la optimización de los servicios en la institución.

II. MARCO TEORICO

Antecedentes

En el contexto peruano se han realizado estudios en los que destaca la investigación realizada en el Hospital de Baja Complejidad de Lima sobre dimensiones y sub dimensiones del clima organizacional, en 20 trabajadores con un rango entre 23 a 55 años, los resultados indicaron que la dimensión de cultura organizacional predomina con una percepción favorable, mientras que las dimensiones de diseño organizacional y potencial humano presentan una percepción desfavorable (Solís, 2017).

Otro estudio realizado en Lima, en la Red de Salud de San Juan de Lurigancho cuyo objetivo fue conocer el nivel de clima organizacional, en 101 trabajadores, 80% mujeres y 20% varones, según la condición laboral un 30% son nombrados, 60% CAS y 10% son contratados; determinó que el 72.3% de los colaboradores perciben el clima con un nivel regular, el 17.8% indico que el clima está deteriorado y el 9.9% señala un nivel bueno de clima en la organización (Umasi, 2017).

En el Hospital categoría III -2 de Lima, se realizó una investigación de tipo correlativa sobre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia, en 43 profesionales entre 28 y 42 años de edad, cabe resaltar que el 86% de los colaboradores eran contratados y el 46% tenían más de dos años de servicio. Los resultados en cuanto a dimensiones fueron que el potencial humano presenta un nivel medio de 86%; cultura organizacional un nivel medio de 65.1%, nivel bajo de 7% y diseño organizacional un nivel medio en 55.8%. Según la puntuación final el clima posee un nivel medio de 81.4% y un nivel alto de 18.6% (Solís, Zamudio, Matzumura & Gutiérrez, 2015).

En el Hospital de apoyo Sandia II -1 en Juliaca – Puno, se realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de clima organizacional en 40 profesionales. Los resultados mostraron que en la categoría por mejorar predomina el diseño organizacional con 87.5%, en la categoría no saludable prevalece el potencial humano con 67.5% y en la categoría saludable sobresale cultura organizacional con un 20% (Jahuira, 2015).

En el Hospital Nacional Sergio Bernales de Lima, se estudió el nivel de clima organizacional según dimensiones, en 56 internos de medicina, hallándose que el 55.7% de trabajadores manejan los conflictos de una forma asertiva, el 48% presenta una percepción

favorable de comunicación entre compañeros, 38.5% percibe las reglas y normas de la organización de una forma negativa (Cabello, 2015).

En el hospital oncológico de Arequipa de Perú, se realizó la valoración del clima organizacional, en 93 trabajadores con un rango de edad entre 19 y 62 años, 67.7% mujeres y 32.3% varones, según la profesión se encontró 17.2% de técnicos de enfermería, 12.9% enfermeras. Los resultados indicaron que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio, y no se relaciona con ninguna variable socio laboral sin embargo se encontró relación entre el clima organizacional con la edad, sexo y estado civil (Arias, 2013).

Por otro lado, existen estudios a nivel internacional como el de la región de Maule, Chile donde se realizó un estudio en dos hospitales de alta complejidad determinando las dimensiones que explican el clima organizacional, en 561 trabajadores, se logró identificar que las dimensiones más valoradas son identidad, motivación y las menos valoradas son el conflicto y comunicación (Bustamante, Grandon & Lapo, 2015).

En el Hospital General Regional de México se realizó una investigación correlativa entre satisfacción laboral y clima organizacional, en 230 personas: 58 % mujeres y 42% hombres, según la profesión: 26 % médicos, 28% enfermeras y 21% técnicas. Los resultados mostraron un nivel bajo de clima organizacional general, no se encontró diferencias significativas por sexo, además se encontró niveles medio y alto de clima organizacional en médicos y personal técnico sin embargo en enfermeras predominó un nivel medio bajo de clima organizacional (Juárez, 2012).

Bases teóricas

Clima organizacional.

Han pasado alrededor de cien años desde que Elton Mayo empezó a interrogarse sobre el bienestar productivo en las organizaciones, como en la Western Electric Co. donde se estudió el comportamiento de los colaboradores frente a una serie de situaciones, en esta planta industrial se puso en evidencia por primera vez como el clima organizacional se ve afectado por una diversidad de variables que varían en intensidad y repercuten en los resultados que espera la organización (Olaz, 2013).

Las primeras alusiones al término de clima organizacional, vistas desde un aspecto psicológico se encontraron en los trabajos de Lewin en 1939, tiempo después Fleishman en 1953 habló del concepto de clima y lo relacionó al liderazgo, pero desde una perspectiva académica (Olaz, 2013).

Así mismo, desde la perspectiva de la psicología organizacional se empezó a comentar sobre clima cuando Gellerman en 1960, denominó al clima como la personalidad o carácter de la organización. Sin embargo, los orígenes teóricos en las investigaciones acerca del clima organizacional no eran tan específicos por ello sus antecedentes se basaron en 2 enfoques que están relacionados con el Clima Organizacional como la Escuela Gestáltica y Funcionalista. Ambos planteamientos consideran que los colaboradores se encuentran condicionados por las percepciones que poseen de su medio laboral, las relaciones interpersonales que desarrollen con sus colegas y sus jefes (Bernal, Pedraza & Sánchez, 2015).

Años más tarde se realizó una publicación de *The Organizational Climate of Schools*, el cual marco el inicio de lo que sería un largo camino de estudio del clima, Halpin & Croft (como se citó en Silva, 1992). Desde aquella época, existen diversos investigadores que se han aproximado al extenso mundo del clima organizacional mediante varios intentos por caracterizarlo y sobreponer algún modelo sobre otro. Cabe resaltar que se tiene claro la dificultad que existe en suponer un enunciado acerca del clima organizacional siendo este tan amplio. Es así como en la actualidad y con muchos años después de que se iniciara a distinguir, se ha procurado formalizar, aunque no se llegue a un acuerdo sobre una caracterización principal del clima organizacional (Parker, Baltes, Young, et al., 2003).

En general, el clima se entiende como una serie peculiaridades que son observadas intencionalmente de una entidad o sus áreas y que pueden ser inferidas según como se encuentre conformada, esto se manifiesta de manera consciente o inconsciente en sus colaboradores y la comunidad (Sandoval, 2004).

Instrumento de Clima Organizacional.

El comité técnico del Ministerio de Salud ha realizado el diseño de una escala de medición denominado Cuestionario de Clima organizacional, el cual es utilizado para evaluar el clima en el sector salud; mide la percepción que posee el colaborador. La escala incluye 3 dimensiones y 11 subdimensiones que permiten conocer el clima organizacional que presentan los trabajadores frente a la institución donde laboran (MINSA, 2012).

Dimensiones.

La variable de clima en las instituciones del área de salud está compuesta por 3 dimensiones, que pueden medir e influir en los colaboradores, por ello es importante conocer cada dimensión (MINSA, 2012).

Potencial humano.

Es aquel sistema comunitario inmerso en la organización que está compuesto por individuos y conjuntos de personas, con un gran número de participantes, así como con cantidades minoritarias. Las personas son seres humanos que poseen raciocinio y sentimientos, siendo ellos los que constituyen una entidad que existe con la finalidad de lograr objetivos institucionales.

Diseño organizacional.

Una organización es una estructura que presenta funciones que fueron conscientes y coordinadas por 2 o más individuos. En cuanto a la coordinación juiciosa que configuraron las personas, se suman cuatro componentes en común que poseen los organismos como: la coordinación de esfuerzos, objetivos, dividir el trabajo y una jerarquía de las autoridades, estos componentes crean la estructura de una organización.

Cultura de la organización.

Una asociación no podría denominarse, así como tal, si es que no presenta colaboradores involucrados con los propósitos institucionales, para que ocurra esto es necesario prestar atención al ambiente en el cual los colaboradores se desarrollan tanto en lo profesional, relaciones interpersonales, normas y patrones de conductas debido a que esto se transformará en lo que es cultura organizacional, y es así como una organización podría ser rentable, eficaz o ineficiente dependiendo de la afinidad que los colaboradores posean de su lugar de trabajo.

Subdimensiones.

Son particularidades susceptibles que pueden ser valoradas y analizadas, incluso pueden intervenir en la conducta de los colaboradores, por eso el Ministerio de Salud considera importante exponer cada subdimensión (MINSa, 2012).

Comunicación.

Dimensión fundamentada en el sistema de comunicación encontrado inmerso en el contexto y es también la simplicidad que poseen los colaboradores de reproducir sus quejas y opiniones ante la directiva.

Conflicto y cooperación.

Formato que explica el grado de colaboración percibido a través de los colaboradores en la práctica de su ocupación y en los incentivos tangibles como naturales que obtienen de la institución.

Confort.

Dimensión que explica el empeño efectuado por la gerencia para establecer un ámbito saludable y cómodo.

Estructura.

Es una dimensión que simboliza la importancia que tienen los individuos de la corporación acerca del número de preceptos, métodos, diligencias y otros obstáculos a los que se ven expuestos en el proceso de sus labores.

Identidad.

Dimensión basada en la experiencia de pertenecer a la institución, siendo un componente significativo y apreciado. Es el colaborar conjuntamente con la organización en relación a sus objetivos.

Innovación.

Es el proyecto de una empresa de vivir situaciones novedosas y experimentar cambios.

Liderazgo.

Esta dimensión se refiere al dominio realizado por algunas personas específicamente los jefes, sobre el comportamiento de los colaboradores con la intención de conseguir las metas organizacionales. El liderazgo está sujeto a múltiples cláusulas que se encuentran en el ambiente profesional como los valores, disposiciones y técnicas.

Motivación.

Estado que dirige al colaborador a trabajar con más ahínco en una tarea designada. Es una combinación de propósitos y perspectivas de los colaboradores respecto a su ambiente laboral. Es decir, agrupación de respuestas y disposiciones particulares de las personas que exteriorizan cuando precisos incentivos del entorno aparecen.

Recompensa.

Se refiere a la continuidad que utiliza la institución para otorgar más compensaciones que penalidades, lo cual podría fomentar un favorable clima interno, teniendo en cuenta que no se sancione al empleado al realizar bien su trabajo, todo lo contrario, sino lleva acabo un buen trabajo tratar de promover la mejora en un determinado período.

Remuneración.

Dimensión respaldada por el formato retribuido a los colaboradores.

Toma decisiones.

Esta dimensión valora la información libre que se puede utilizar en las decisiones que se eligen dentro de la organización, así como se tiene en cuenta el papel de los colaboradores en el proceso de tomar decisiones.

Variables y Operacionalización

La variable en estudio será evaluada mediante el cuestionario de Clima organizacional del MINSA, que tiene 3 dimensiones y 11 subdimensiones (Ver anexo A).

Para obtener los factores sociodemográficos se utilizó una ficha ‘*ad hoc*’ (Ver anexo B)

III. MÉTODOS

Diseño y Tipo de Investigación

No experimental y Descriptivo

Población

La población estuvo conformada por colaboradores de ambos sexos pertenecientes al sector salud de un hospital de categoría II-2, ubicado en la ciudad de Chiclayo, setiembre a diciembre del 2019; pertenecientes a los departamentos de ginecología, medicina, pediatría, estrategia sanitaria, patología, centro quirúrgico, radiología, cirugía, laboratorio, emergencia, UCI, nutrición, rehabilitación; siendo un total de 550 colaboradores.

Muestra

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la formula correspondiente para la población cuyos valores serian N: 550, Z: 1.960, p: 33.33%, q:66.67% y e: 5%; siendo 210 colaboradores, cabe resaltar que se trabajó con una muestra probabilística aleatorio simple es decir todos los trabajadores de la institución tenían la misma probabilidad de ser seleccionados.

Criterios de selección.

Inclusión. Colaboradores de ambos sexos con tiempo de continuidad en la institución superior a 3 meses en la organización.

Exclusión. Residentes de medicina de 1er, 2do y 3er año debido a su corta estancia en la institución y alta rotación hospitalaria.

Eliminación. Cuestionarios de aquellos colaboradores que no hayan realizado todos los ítems o hayan marcado dos respuestas por ítem.

Procedimiento

Se solicitó la autorización respectiva del Hospital donde se realizó la investigación mediante una carta destinada al director de la institución de salud, donde se adjuntó el proyecto de investigación concluido y la resolución ministerial del proyecto de tesis por el Comité de Ética de la universidad de procedencia (Ver anexo C).

Además, se coordinó con el directivo responsable de los servicios sobre los horarios para la administración de la escala a los trabajadores en cada uno de sus respectivos servicios. Luego se identificó a los colaboradores que se encuentran en el rol para la realización de la encuesta, previa selección con cada jefe de las áreas en estudio. Así mismo, se les explico a los colaboradores la finalidad del estudio, cuáles serán los fines.

El cuestionario se aplicó de forma individual y colectiva, previa explicación con un lenguaje claro y conciso, resolviendo las dudas presentadas por los colaboradores.

Instrumento

La técnica utilizada para la recopilación de información fue la encuesta y como instrumento se empleó la escala de Clima Organizacional versión 2, cabe resaltar que el instrumento fue desarrollado por primera vez por el comité técnico del MINSA en el año 2009, y se utilizó para evaluar a los colaboradores del sector salud de todo el país. La escala de clima organizacional ha sido desarrollada en la ciudad de Lima y tuvo como fin instaurar una cultura de calidad a través de la mejora del clima en la institución.

Las propiedades psicométricas del instrumento fueron revisadas por Arias (2016), los resultados fueron que la prueba presenta validez y confiabilidad ya que las correlaciones ítem – test son superiores a 0,20, además, el instrumento presenta un índice alto de confiabilidad de $\alpha = 0,952$ lo que significa que el instrumento de clima organizacional (Ver anexo D) es válido y confiable, sin embargo, la prueba presenta ítems que saturan a las dimensiones y se recomienda como forma de aumentar su validez la eliminación de algunos ítems.

A partir del análisis psicométrico expuesto Arias (2016), el MINSA reevaluó el cuestionario de clima organizacional que se encuentra en la metodología para el estudio de clima organizacional: versión 2 realizado en el 2012, la estructura final del instrumento está compuesto por 34 enunciados, 28 miden las 11 subdimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones pertenecen al clima organizacional y 6 ítems son de la escala Lie o escala de sinceridad.

El cuestionario de clima organizacional presenta las siguientes propiedades psicométricas: las correlaciones ítem test son superiores a 0, 20, obteniéndose cargas factoriales aceptables (encontrándose entre 0.20 y 0. 74) lo cual indica que posee validez, además el índice de confiabilidad arrojó un valor alfa de Cronbach de 0,952; los resultados sugieren que el cuestionario presenta validez y confiabilidad (Arias & Zegarra, 2016).

Presenta una escala de respuesta de 4 puntos, desde 1 nunca, 2 a veces, 3 frecuentemente y 4 siempre. La administración del cuestionario presenta una duración de 10 a 15 minutos. Además, se utilizará una ficha sociodemográfica, con la finalidad de obtener información

específica de los trabajadores como: área de trabajo, sexo, edad, tiempo de servicio, condición y ocupación laboral.

Aspectos Éticos

En todo momento del estudio se tuvo presente velar por el respeto hacia la propia libertad de las personas, siempre brindándoles la información necesaria a los colaboradores, como los datos más importantes del estudio a realizar. Antes de la aplicación de la encuesta se le brindó a cada participante un consentimiento informado (Ver anexo E). De igual forma, se les informó que no existe costo alguno por su participación, recalcando que es voluntaria, es más, si no desean participar del estudio no tendrán repercusiones negativas, incluso pueden retirarse en cualquier instante. Si en alguna oportunidad se llegará a publicar esta investigación, no se mostrará al público datos personales de los participantes debido a que al inicio se garantizó ser un estudio confidencial.

Para ejecutar el estudio, se obtuvo la aprobación del comité de ética en investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad originaria y la autorización pertinente al Director Ejecutivo del Hospital en estudio.

La investigación fue analizada mediante el software de antiplagio turnitin obteniendo un valor de 15% menor al aceptado de 30% (Ver anexo F).

Procesamiento y Análisis de Datos

Para determinar la veracidad de las encuestas, se utilizó el aplicativo propio del instrumento el cual fue elaborado por el MINSA, que tiene como función filtrar las encuestas que no han sido contestadas con sinceridad, a partir de ello se invalidan. Asimismo, las encuestas válidas se trasladaron a una base de datos y según las puntuaciones directas se les asignó la categoría correspondiente. Los datos fueron sometidos a la prueba de Kolmogorv – Smirov con la finalidad de determinar su normalidad mediante el software estadístico SPSS Statistics.

Para determinar los niveles de clima organizacional según dimensiones se contabilizó las 28 puntuaciones de los ítems, luego se utilizó la baremación asignando el nivel correspondiente: no saludable, por mejorar, saludable.

Posteriormente para identificar el nivel de clima organizacional según sexo y ocupación laboral, se realizó a través de frecuencia en porcentaje. También, se aplicó la prueba paramétrica t – Student, para estimar diferencias en ambas variables intervinientes. En cuanto a la descripción de factores sociodemográficos de los colaboradores se organizará la información a través de frecuencias relativas en porcentaje.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Normalidad de Datos

La prueba de Kolmogorov – Smirnov indicó que los datos recolectados con la escala de clima organizacional del MINSA, cuentan con un valor de $p=0,200$ ($p>0,05$); lo que indica que los datos siguen una distribución normal. Por tal motivo, se emplearon pruebas estadísticas paramétricas para los análisis inferenciales.

Nivel de Clima organizacional por Dimensiones

Respecto a las dimensiones del clima organizacional: cultura organizacional, potencial humano y diseño organizacional, se puede observar que el nivel por mejorar predomina en todas las dimensiones (Ver tabla 1).

Tabla 1.

Frecuencia en porcentajes del nivel de clima organizacional por dimensiones de un hospital público categoría II-2 Chiclayo, setiembre – diciembre 2019.

	Cultura organizacional	Potencial humano	Diseño organizacional
No saludable	1,9	18,1	1,4
Por Mejorar	53,3	69	63,8
Saludable	44,8	12,9	34,8

En cuanto a los niveles de clima organizacional según dimensiones, prevaleció el nivel por mejorar, revelando que los colaboradores tienen una percepción de clima en un punto intermedio.

Un clima organizacional por mejorar exterioriza las primeras señales que pueden ayudar a identificar las causas que están afectando al correcto funcionamiento de la institución, sin embargo, sino se presta la debida atención podría provocarse un clima organizacional no saludable. Podemos tomar este resultado de forma preventiva he implementar acciones y planes de mejora con la finalidad de incrementar el clima organizacional hacia un nivel más saludable (MINSA, 2006).

Además, en el contexto del sector público en salud un clima organizacional saludable determinará la calidad de convivencia de los colaboradores en la institución, por ende, la optimización de los servicios básicos hospitalarios proporcionados a la población (MINSA, 2006).

Estos resultados coinciden con un estudio desarrollado en un hospital público con profesionales de la salud, donde se evidenció que el clima organizacional se encuentra en un nivel por mejorar en sus tres dimensiones, en el cual predominó la dimensión de diseño organizacional con un nivel por mejorar mientras que la dimensión de potencial humano manifestó un nivel de clima organizacional no saludable (Jahaira, 2015).

Se ha identificado efectos similares en un estudio ejecutado en profesionales de enfermería; indican que el clima organizacional se encontró en un nivel por mejorar en todas sus dimensiones, siendo la dimensión potencial humano que prevaleció con un nivel por mejorar en enfermeras pertenecientes al servicio de emergencia (Solís, Zamudio, Matzumura & Gutiérrez, 2015).

En la dimensión de cultura organizacional, predomina un clima por mejorar, esto quiere decir que gran parte del personal no se encuentra comprometido con su institución lo que podría estar ocasionado por las bajas expectativas que tiene el personal de su medio, las altas rotaciones de puesto, el absentismo y la poca identificación que afectaría el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estos resultados difieren con una investigación que fue ejecutada en un hospital de baja complejidad, en el que el clima organizacional es percibido como saludable en la dimensión de cultura organizacional debido a la identificación y motivación del personal con sus objetivos y a la solución de problemas de manera profesional (Solís, 2017).

En cuanto a la dimensión de potencial humano, prevalece el clima organizacional por mejorar, quiere decir que son escasos los reconocimientos y recompensas por ello los trabajadores carecen de estímulos que los motiven a innovar, la insuficiente gestión por mantener un ambiente físico agradable genera un ambiente riesgoso para trabajadores y usuarios. Existen resultados que discrepan, se realizó un estudio con profesionales de la salud, revelando que la percepción del clima organizacional es no saludable debido a las recompensas otorgadas de forma injusta, ausencia de innovación, liderazgo poco participativo, insalubridad en los ambientes físicos creando así una atmosfera riesgosa para los colaboradores (Solís, 2017).

El clima organizacional según la dimensión de diseño organizacional, predomina el nivel por mejorar, esto significa que los colaboradores perciben un estilo autoritario por parte de algunos de sus jefes lo cual genera falta de comunicación, pocos valores y un ambiente con temor, además de la escasa gestión en cuanto a la asignación de la remuneración que les corresponde. Dichos resultados se asemejan con los resultados expuestos por un estudio realizado en el hospital de baja

complejidad donde el personal percibe el clima organizacional como no saludable debido al estilo autoritario de sus jefes y a un ambiente sin valores ni oportunidad a expresarse asertivamente (Solís, 2017).

Nivel de Clima Organizacional Según Sexo y Ocupación Laboral

El nivel de clima organizacional por mejorar es el más frecuente en colaboradores del sexo femenino y masculino. (Ver tabla 2).

Tabla 2.

Nivel de clima organizacional según sexo en porcentajes del hospital público categoría II-2 Chiclayo, setiembre – diciembre 2019.

	Sexo	
	Femenino	Masculino
No saludable	3,1	1,8
Por mejorar	68,9	69,8
Saludable	27,8	28,3

En colaboradores profesionales y técnicos sobresale el nivel de clima organizacional por mejorar (Ver tabla 3).

Tabla 3.

Nivel de clima organizacional según ocupación laboral en porcentajes del hospital público categoría II-2 Chiclayo, setiembre – diciembre 2019.

	Ocupación	
	Técnicos	Profesionales
No saludable	1,3	3,7
Por mejorar	68,8	69,4
Saludable	29,9	26,9

Los colaboradores del sexo femenino y masculino perciben el clima en su institución en un nivel por mejorar, coincide con otras investigaciones realizadas en un contexto parecido donde los hombres y mujeres perciben el clima organizacional por mejorar (Juárez, 2012).

En colaboradores profesionales y técnicos se encontró que poseen una percepción del clima organizacional en un nivel por mejorar. Esto coincide con los resultados de una investigación realizada en México con profesionales y técnicos, donde se encontró que los profesionales de medicina tienen un clima organizacional por mejorar. Sin embargo se encontraron estudios que difieren de los resultados, en el cual personal de enfermería presenta una percepción de clima organizacional no saludable, mientras que en colaboradores técnicos prevalece un nivel saludable de clima organizacional (Juárez, 2012).

Implicancia del sexo en las dimensiones del clima organizacional.

Existen diferencias en la dimensión de potencial humano, siendo el sexo masculino el que tiene una mejor percepción del clima organizacional. Por otro lado, en las dimensiones de cultura organizacional y diseño organizacional no se obtuvieron diferencias significativas (Ver tabla 4).

Tabla 4.

Estadístico y prueba de hipótesis t de promedios de la implicancia del sexo en las dimensiones del clima organizacional de un hospital público categoría II-2 de Chiclayo, setiembre – diciembre 2019.

		Media	Desv. Est.	t- Student	Sig. (bilateral)
Diseño organizacional	Femenino	25,86	3,960	0,024	0,981
	Masculino	25,66	3,777		
Cultura organizacional	Femenino	23,84	3,720	-1,825	0,069
	Masculino	24,89	3,250		
Potencial humano	Femenino	26,42	5,945	-2,574	0,011
	Masculino	28,66	5,428		

Respecto a la implicancia que tiene el sexo en la percepción del clima en el establecimiento, se encontró en la dimensión de potencial humano que existen diferencias, siendo los hombres los que presentan una mejor percepción del clima organizacional lo que discrepa con lo encontrado

por Arias (2013) quien sugiere en un estudio realizado en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa, que el sexo no es determinante sobre el clima organizacional.

Los resultados se pueden explicar a través de lo mencionado por Robbins (2009) quien indica en términos de toma de decisiones lo que significa meditar los problemas del medio laboral y son el sexo masculino quien brinda un menor tiempo a examinar el pasado, presente y futuro. Es decir, es más habitual que no mediten los problemas antes de tomar una decisión, lo que explicaría porque los hombres consideran un clima organizacional saludable en la institución.

Factores Sociodemográficos

La mayoría de los colaboradores fueron mujeres profesionales que pertenecen al área de hospitalización que comprende a los departamentos y servicios de centro de esterilización, ginecología, pediatría, medicina, cirugía y estrategia sanitaria. Asimismo, en su totalidad los colaboradores se encuentran en la adultez media y el rango es entre 40 y 64 años. La mayor parte de los colaboradores son de condición laboral nombrado. El tiempo de servicio en la institución de los colaboradores estuvo entre 2 a 10 años y corresponde a la etapa de crecimiento laboral. Además, se encontró que los colaboradores tienen entre 2 a 10 años en la antigüedad de puesto (Ver tabla 5).

Tabla 5.

Frecuencia en porcentaje de factores sociodemográficos del clima organizacional de un hospital público de categoría II-2 Chiclayo, setiembre – diciembre 2019.

Factor	Nivel/ Estado	%
Área	Emergencia	13,3
	Hospitalización	71,4
	Consulta externa	15,2
Condición laboral	Nombrado	61,9
	Contratado	38,1
Edad	Adultez temprana	39,0
	Adultez media	54,3
	Adultez tardia	6,7
Tiempo de servicio	Incorporacion	10,0
	Crecimiento	43,3
	Madurez	46,7
Antigüedad en el puesto	Aprendiz	20,5
	Compañero	46,7
	Tutor	32,9
Ocupación laboral	Profesionales	58,1
	Técnicos	41,9

V. CONCLUSIONES

1. Se evidenció en las dimensiones de clima organizacional una predominancia del nivel por mejorar en el diseño organizacional, cultura organizacional y potencial humano.
2. La gran mayoría de colaboradores son de sexo femenino y perciben el clima en su institución como no saludable y los colaboradores del sexo masculino lo perciben el clima como saludable.
3. En ambos sexos predomina una percepción de clima organizacional por mejorar.
4. Se encontró diferencias entre hombres y mujeres, denotando que los hombres presentan una mejor percepción del clima organizacional.
5. También se identificó que existen diferencias significativas en la dimensión de potencial humano, donde los hombres presentan una mejor percepción del clima organizacional.
6. En cuanto a la ocupación laboral, se encontró que los colaboradores con estudios superiores presentan un nivel de clima organizacional no saludable, mientras que el personal técnico manifestó un nivel saludable de clima en la organización.
7. En cuanto a ocupación laboral, se encontró que profesionales y técnicos perciben el clima organizacional en un nivel por mejorar.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la institución, ejecutar los planes de mejora de clima en la organización con la finalidad de optimizar el trabajo de los colaboradores y por ende pueda ofrecer una mejor atención al usuario externo.

Es necesario se realicen charlas o talleres acerca de las ventajas que tiene el clima organizacional saludable en la institución, con la intención de mejorar sus patrones de conducta.

Reconociendo la importancia de los resultados en relación a la implicancia del sexo en la percepción del clima se recomienda indagar en posteriores investigaciones.

A nivel nacional se sugiere la realización de investigaciones que analicen las propuestas de mejora del clima organizacional.

Se sugiere extender las investigaciones a partir de los resultados, tomando en cuenta el área de servicio, tiempo de servicio, antigüedad en el puesto, edad, como factores intervinientes en la percepción del clima organizacional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, W. L., Zegarra, J. (marzo, 2013). Clima organizacional, Síndrome de Burnout y enfrentamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa: *Revista de Psicología*, 15(1), 37-54. Recuperado de http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/210
- Arias, W. L., Zegarra, A. (junio, 2016). Análisis Psicométrico del cuestionario de clima organizacional: *ResearchGate*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/309420691_Analisis_psicometrico_del_Cuestionario_de_Clima_Organizacional?enrichId=rgreq-3f6e4213b3bf871d7695dfd4c192cbc6-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzMwOTQyMDY5MTtBUzo0MjEyMTIyNjcyNzAxNDRAMTQ3NzQzNjIzODk0Mg%3D%3D&el=1_x_3&_esc=publicationCoverPdf
- Bustamante, M. A., Grandón, M. L., & Lapo, M. C., (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios gerenciales*, 31(137), 432-440. Recuperado de doi: 10.1016/j.estger.2015.08.003
- Bernal, I., Pedraza, N. A., & Sánchez, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. doi:10.1016/j.estger.2014.08.003
- Cabello, J. C. (2015). *Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales 2014* (Tesis de pregrado,). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4048>
- Daft, R. L. (2010). *Organization theory and design* (10th ed). Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Gobierno Regional Lambayeque (2019). *Información institucional*. Recuperado de <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/informacion-institucional?m1=5745&m2=5741&m3=1077&m4=923&pass=MTMxMA&pass=MTMx>
- Iglesias, A. & Sánchez, Z. (junio, 2015). Generalidades del clima organizacional An Overview of the Organizational Climate. *Medisur*, 13(3), Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002

- Jahuira, L. J. (2015). *Percepción del clima organizacional que tienen los profesionales de la salud en el hospital de apoyo sandia II-1, Puno 2015* (Tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2788/Jahuira_Zea_Lizbet_Juana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Juárez – Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745495014>
- Ministerio de Salud (2012). Metodología de Estudio del Clima Organizacional: Documento Técnico. V. 02. Lima, Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Ministerio de Salud (2010). *Norma Técnica de Salud "Categoría de Establecimientos del Sector Salud"*, Resolución Ministerial N° 914-2010/MINSA. Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/servicios/PNCEV02.pdf>
- Olaz, Á. (2013). *El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. 36.
- Parker, C. P., Baltes, B. B., Young, S. A., Huff, J. W., Altmann, R. A., LaCost, H. A., & Roberts, J. E. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 389-416. doi:10.1002/job.198
- Redacción Gestión (2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
- Real academia española (2019). *Percepción*. Recuperado de <https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=percep%3Bn>
- Rubio, E. (05 de marzo de 2011). Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral. *El Mundo*. Recuperado de <https://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Robbins, S. & Judge T. (2009). Comportamiento organizacional, 13ª edición (Trad. J. Brito). En P. Guerrero (Ed.) *Organizational behavior* (pp. 136-171). Pearson Education, Estados Unidos. (Reimpreso de Pearson Educación, pp. 1-219, 2009, México). Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Solís, Z., (2017). *Clima organizacional en los trabajadores de un Hospital de Baja Complejidad Vitarte* (Tesis de maestría). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5995/Solis_chz.pdf;jsessionid=B01E808347C64DB0E622F2AA9075F7D8?sequence=1
- Solís, Z., Zamudio, L., Matzumura, J., & Gutiérrez, H., (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Horizonte Médico (Lima)*, 16(4), 32-38. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400006&lng=es&tlng=es
- Silva, M. (1992). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. *Rev. De Psicología*, 45(4), 443-451. Recuperado de <file:///C:/Users/Yesenia/Downloads/Dialnet-HaciaUnaDefinicionComprehensivaDelClimaOrganizacio-2378428.pdf>
- Sandoval, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económico administrativas*, 27, 78-82. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf
- Toro, N., Ochoa L. E. & Vargas, A. J. (2004). Clima organizacional: Promotor de la creatividad en la empresa. *Revista Creand*, 2(3), Recuperado de
- Umasi, J. M. (2017). *Clima organizacional en trabajadores administrativos del sector red de salud San Juan de Lurigancho 2016* (Tesis de Maestría,) Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2820/3/umasi_ljm.pdf
- Vásquez, C. (2018). Productividad puede crecer hasta 30% con buen clima laboral (Informe especial), *La cámara*. Recuperado de https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r852_2/informe%20especialpdf

VIII. ANEXOS

Anexo A

Operacionalización de variable Clima organizacional

Definición	Definición operacional			Niveles
	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	
Clima organizacional según el MINSA (2011) son las "percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a el y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo"(p. 13).	Potencial humano	Liderazgo	7,19	No saludable (28 – 56) Por mejorar (57- 84) Saludable (85-112)
		Innovación	4,5,12,17	
		Recompensa	21,11,16	
	Diseño organizacional	Confort	18,25	
		Estructura	10,13	
		Toma de decisiones	3,14	
		Comunicación Organizacional	29,30,34	
		Remuneración	6,27	
	Cultura organizacional	Identidad	20,23,31	
		Conflicto y Cooperación	24,26	
Motivación		1,8,33		

Anexo B**Factores sociodemográficos**

Estimado colaborador (a), a continuación, observará algunos enunciados. Marcará con un (X) o escribirá en los espacios, según sea el caso. Además, cabe resaltar que no existe respuesta mala o buena, sea lo más sincero posible.

Departamento al que pertenece:*Cirugía ()**Emergencia ()**Medicina ()**Rehabilitación ()**Pediatría ()**Centro quirúrgico ()**Ginecología ()**Radiología ()**Estrategia sanitaria ()**Uci ()**Patología ()**Laboratorio ()***Condición laboral:****Nombrado ()****Contratado ()****Código de cuestionario:** _____**Edad:** _____**Tiempo de servicio:** _____**Antigüedad en el puesto:** _____

Anexo C

Resolución de aprobación de proyecto de investigación por Comité de Ética



CONSEJO DE FACULTAD
RESOLUCIÓN N° 548-2019-USAT-FMED
Chiclayo, 09 de octubre de 2019

Vista la solicitud N° 157343 de fecha 07 de octubre de 2019 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante Lindo Rangel Yessenia Marilyn, de la Escuela de Psicología. Asesor: Mgtr. Rony Edinson Prada Chapañan.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: **Clima organizacional en un hospital público categoría II-2 de Chiclayo, setiembre - diciembre 2019** fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2°.- Disponer que la estudiante gestione ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA
FACULTAD DE MEDICINA

Rangel Castro

Lic. Irene Mercedes del Rocío Rangel Castro
Secretaria Académica
Facultad de Medicina



FACULTAD DE MEDICINA

Jorge Luis Limo Liza

Méd. Jorge Luis Limo Liza
Decano (e)
Facultad de Medicina

Anexo D

Cuestionario de clima organizacional del MINSA

Estimado colaborador a continuación se le presentará un cuestionario que tiene como objetivo conocer el Clima Organizacional. Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud. Cada enunciado tiene cuatro opciones, responda de acuerdo a lo que describa su ambiente laboral. Lea con cuidado y marca con un (X) solo una alternativa. Conteste todos los enunciados y recuerde no existen respuestas buenas ni malas.

N°	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	1	2	3	4
2	Me río de bromas.	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9	Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuado.	1	2	3	4
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14	Es mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
15	Estoy sonriente.	1	2	3	4
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4

17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22	Cometo errores.	1	2	3	4
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
27	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	2	3	4
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32	He mentido.	1	2	3	4
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

Fuente: MINSA (2012)

Anexo E

Consentimiento para participación en un estudio de investigación

Investigadora : Yessenia Marilyn Lindo Rangel

Título : Clima organizacional en un hospital público categoría II-2 de Chiclayo, agosto - diciembre, 2019.

Estimado colaborador (a) se le invita a participar en el siguiente estudio que tiene como finalidad conocer los niveles de clima organizacional según sexo, ocupación laboral y las características sociodemográficas de un hospital de la ciudad de Chiclayo.

El clima organizacional es la percepción compartida por los miembros de una organización en relación al trabajo, ambiente físico donde ocurre, además las relaciones interpersonales que posee en su entorno y las distintas regulaciones formales e informales que perjudican a dicho trabajo.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario y a una ficha de datos. La duración estimada del llenado del cuestionario es de 15 a 20 minutos.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este programa son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso de la información:

La información una vez procesada será eliminada.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar Yessenia Marilyn Lindo Rangel al teléfono 963742978.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 074 606200 anexo 1138

CONSENTIMIENTO

Participante	Investigadora
Nombre:	Nombre: Yessenia Marilyn Lindo Rangel
Fecha:	DNI: 70458690

Anexo F

Revisión de la investigación mediante el software antiplagio Turnitin

Clima organizacional-2

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	6%	1%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.hhv.gob.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Católica de Santa	<1%