

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**Estudio del clima organizacional en el Hospital
Antonio Lorena del Cusco - 2019**

Luz Vanessa Mercado Fuentes

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Cusco, 2019

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INDICE

Índice de Tablas.....	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Introducción.....	vii
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la investigación.....	1
1.1.1. Territorial.....	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual	1
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Formulación del problema	4
1.3.1. Problema General	4
1.3.2. Problemas Específicos	4
1.4. Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Justificación de la investigación	6
1.5.1. Justificación teórica	6
1.5.2. Justificación práctica	6
Capítulo II: Marco Teórico.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Artículos Científicos.....	7
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales	7
2.2. Bases teóricas.....	13

2.2.1.	Clima organizacional.....	13
2.2.2.	Factores que afectan el clima organizacional.....	14
2.2.3.	Características del clima organizacional	15
2.2.4.	Dimensiones del clima organizacional.....	16
2.2.1	Importancia del clima organizacional	19
2.3.	Definición de términos básicos.....	20
2.3.1.	Clima organizacional	20
2.3.2.	Autorrealización	20
2.3.3.	Involucramiento Laboral	20
2.3.4.	Supervisión	20
2.3.5.	Comunicación.....	21
2.3.6.	Condiciones laborales.....	21
Capítulo III:	Hipótesis y Variables.....	22
3.1.	Hipótesis	22
3.2.	Identificación de las Variables.....	22
3.3.	Operacionalización de las variables.....	22
Capítulo IV:	Metodología.....	24
4.1.	Enfoque de la investigación.....	24
4.2.	Tipo de Investigación.....	24
4.3.	Nivel de Investigación	24
4.4.	Métodos de Investigación	25
4.5.	Diseño de Investigación.....	25
4.6.	Población y muestra.....	25
4.6.1.	Población	25
4.6.2.	Muestra	25

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.7.1. Técnicas	26
4.7.2. Instrumentos	26
Capítulo V: Resultados	28
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	28
5.2. Presentación de resultados	29
5.2.1. Análisis de datos generales.....	29
5.2.2. Clima Laboral.....	31
5.2.3. Autorrealización	32
5.2.4. Involucramiento.....	33
5.2.5. Supervisión.....	35
5.2.6. Comunicación.....	36
5.2.7. Condiciones laborales.....	38
5.2.8. Percepción del clima laboral según género relación al género.....	39
5.2.9. Clima laboral según condición laboral	41
5.2.10. Clima laboral según grupo ocupacional	43
5.2.11. Clima laboral según edad	45
5.2.12. Clima laboral y tiempo de servicio de los trabajadores.....	46
5.3. Discusión de resultados.	48
Conclusiones.....	52
Recomendaciones	54
Bibliografía.....	55
Apéndices	57
Registro Fotográfico	57

Índice de Tablas

<i>Tabla 1</i> Delimitación Territorial.....	1
<i>Tabla 2</i> Operacionalización de las variables	23
<i>Tabla 3</i> Clasificación de los Trabajadores del Hospital Antonio Lorena, según género, Tiempo de Servicio, Condición Laboral y Grupo Ocupacional	29
<i>Tabla 4</i> Percepción del Clima Laboral	31
<i>Tabla 5</i> Percepción de la Autorrealización como dimensión del clima laboral en el Hospital Antonio Lorena.....	32
<i>Tabla 6</i> Percepción del Involucramiento como dimensión del clima laboral en el Hospital Antonio Lorena.....	33
<i>Tabla 7</i> Percepción de la Supervisión como dimensión del clima laboral en el Hospital Antonio Lorena.....	35
<i>Tabla 8</i> Percepción de la Comunicación como dimensión del clima laboral en el Hospital Antonio Lorena.....	36
<i>Tabla 9</i> Percepción de las Condiciones Laborales como dimensión del clima laboral en el Hospital Antonio Lorena	38
<i>Tabla 10</i> Percepción del Clima Laboral en relación al género de los encuestados en el Hospital Antonio Lorena	39
<i>Tabla 11</i> Percepción del Clima Laboral en relación a la condición laboral de los encuestados en el Hospital Antonio Lorena	41
<i>Tabla 12</i> Percepción del Clima Laboral en relación al grupo ocupacional de los encuestados en el Hospital Antonio Lorena.....	43
<i>Tabla 13</i> Percepción del Clima Laboral en relación a la Edad de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena	45
<i>Tabla 14</i> Percepción del Clima Laboral en relación al tiempo de servicio de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena	46

Resumen

La presente investigación intitulada Estudio del clima organizacional en el hospital Antonio Lorena del Cusco 2019, tuvo como propósito conocer como es el clima organizacional dentro de dicho centro hospitalario, ya que es de gran necesidad en los establecimientos de salud conocer y entender la apreciación que poseen los colaboradores referente del clima organizacional, por lo cual se desarrolló un estudio donde el método utilizado fue el científico deductivo de nivel descriptivo, junto a un diseño no experimental y transversal; por lo cual se utilizó el instrumento denominado “Escala de Clima Laboral CL – SPC”, el cual a manera de cuestionario con 50 ítems tipo Likert, incluye cinco dimensiones las cuales mencionamos a continuación; autorrealización, supervisión, involucramiento, comunicación y condiciones laborales. Por lo tanto, se llegó a los resultados en los que se determinó que el clima organizacional percibido es determinado con niveles medios o regulares en un 43% de los encuestados, tendiendo a un nivel desfavorable, en cuanto a las dimensiones se observó que la autorrealización es percibida como favorable en un 38 % a diferencia de la supervisión, el involucramiento y la comunicación las cuales se percibieron con niveles medios y las condiciones laborales que se percibieron como desfavorables. Por lo que se puede concluir principalmente que el clima organizacional dentro del hospital Antonio Lorena está por debajo de los estándares favorables.

Palabras Clave: Clima Organizacional, autorrealización, supervisión, involucramiento, comunicación y condiciones laborales.

Abstract

The present research entitled Study of the organizational climate in the Antonio Lorena hospital in Cusco 2019, had the purpose of knowing how the organizational climate is within said hospital center, since it is of great need in health establishments to know the appreciation that collaborators have about the organizational climate, for which a study was developed where the method used was the scientific deductive of descriptive level and a non-experimental and cross-sectional design; For which the instrument called "CL - SPC Work Climate Scale" was applied, which, as a questionnaire with 50 Likert-type items, includes five dimensions which we mention below; self-realization, supervision, involvement, communication and working conditions. Therefore, the results were reached where it was determined that the perceived organizational climate is determined with average or regular levels in 43% of the respondents, tending to an unfavorable level, in terms of dimensions it is reflected that self-realization is perceived as favorable in 38%, unlike supervision, involvement and communication, which were perceived with average levels and the working conditions that were perceived as unfavorable. Therefore, it can be mainly concluded that the organizational climate within the Antonio Lorena hospital is below favorable standards.

Keywords: Organizational Climate, self-realization, supervision, involvement, communication and working conditions.

Introducción

El estudio del Clima Organizacional se considera sumamente significativo de realizar, para así poder evaluar y diferenciar la existencia de problemas organizativos y gerenciales que puedan influir en la productividad o en el desempeño de los trabajadores, tanto en instituciones públicas, como privadas.

Las instituciones de salud no están exentas de realizar este tipo de estudios, esto porque se hace necesario alcanzar las metas que generalmente son en la atención de salud de los usuarios e incrementar la satisfacción de las necesidades presentes de la población que es atendida en los diferentes instituciones hospitalarias en cuanto a su atención se refiere para lo cual los trabajadores cumplen una labor indispensable para alcanzar estos objetivos, por lo que las circunstancias ameritan considerar de manera relevante las estrategias que admitan identificar todo lo que puede influir sobre el rendimiento de los trabajadores de la salud.

Comprender el clima organizacional resulta necesario para los profesionales que tienen responsabilidad en el manejo de personas y recursos para desarrollar la gestión del cambio requerido y dar respuesta a las necesidades de la sociedad en cuanto a temas de salud. A partir de esta premisa nace la importancia de efectuar un estudio del clima organizacional dentro del hospital Antonio Lorena del Cusco, ya que este es un establecimiento de nivel III-1, considerado uno de los más importantes hospitales de referencia de la región, el cual cuenta con más de 800 trabajadores dedicados al cuidado y la atención en salud de gran parte de la población cusqueña.

Para la presente tesis de investigación, el método usado fue el método científico deductivo que busca probar la evidencia y utilizarla en la ampliación de la idea propuesta, y

el diseño de investigación que se utilizó fue el no experimental así como transversal, en vista que no se propició cambios intencionales en la variable estudiada.

Así mismo la tesis de investigación tuvo por objeto conocer como es el Clima Organizacional dentro del hospital Antonio Lorena, así como con sus cinco dimensiones, la autorrealización, la supervisión, el involucramiento, la comunicación y las condiciones laborales. La misma que está dividida en 5 capítulos importantes, como el planteamiento del problema, seguido por el marco teórico, las hipótesis y variables, el diseño metodológico y finalizando con el análisis de los resultados los cuales se encuentran con sus respectivas Tablas, gráficos y su descripción respectiva.

Al finalizar se exponen las conclusiones y las recomendaciones las mismas que están relacionadas con los resultados que pudieron obtenerse en la investigación, las mismas que pueden ser usadas de referente a tomar en cuenta para la aplicación e implementación de acciones que puedan servir de ayuda para mejorar el clima organizacional dentro del hospital.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

El presente estudio fue realizado en el Hospital Antonio Lorena, situado en el Distrito de Santiago de la Provincia y Departamento del Cusco, como se presenta en la siguiente

Tabla:

Tabla 1.
Delimitación Territorial

<i>Delimitación territorial</i>	
Ámbito de estudio	Descripción
País	Perú
Departamento	Cusco
Provincia	Cusco
Distrito	Santiago
Comunidad	Santiago
Longitud	O 71°58'47.17"
Latitud	S 13°34'22.4"
Altitud	3353 msnm
Área Total	19000 m ²

Nota: Elaboración propia

1.1.2. Temporal

El estudio se realizó el año 2019.

1.1.3. Conceptual

En 1964 los autores Forehand y Gilmer conceptualizaron al clima organizacional como aquel conjunto de características que tienen la facultad de diferenciar una organización de otra, con una duración de tiempo considerable, así como una influencia evidente en el comportamiento de los individuos que conforman las organizaciones (García, 2006).

Según el autor, el clima organizacional son particularidades de las diferentes organizaciones, que le permite diferenciarse de las demás y obtener un sello propio, estas características serán influyentes en los colaboradores y permitirá a la empresa tener un valor agregado en comparación con las otras o tener un resultado negativo que sea un punto de quiebre.

1.2. Planteamiento del problema

El estudio referente al clima organizacional en las diferentes instituciones ya sean públicas o privadas es un tema de vital importancia, ya que les permitirá tener estrategias que le permitan establecerse en el mercado e investigar un progreso continuo del ambiente laboral, para así lograr conseguir un aumento en la productividad y consecuentemente en las ganancias de la empresa, olvidarse del capital humano el cual es de suma importancia para la organización.

El estudio y cálculo del Clima Organizacional es considerado importante el cual se realiza con el objeto de evaluar y verificar si existen deficiencias en el área organizativa y gerencial que puedan afectar tanto de forma directa o también indirecta en la productividad o dentro del desempeño de aquellos que laboran en la entidad.

Para analizar el clima organizacional, se debe considerar los diferentes actores dentro de la organización este estudio es un proceso complejo ya que, por la dinámica propia de la organización, así como el contexto en el cual se desenvuelve y de los factores humanos, las organizaciones consideran que entre sus activos fundamentales y principales, es especialmente el capital humano, por esto buscan tener en cuenta dentro de sí con estrategias que permitan la medición periódicamente de su Clima Organizacional, para

implementar acciones que permitan mejorar en todo sentido y permitan a la organización alcanzar sus objetivos y cumplir con las metas propuestas.

Actualmente, en instituciones de salud tanto estatales como privadas, existe un progresivo interés por valorar el conocimiento en aspectos concernientes con el clima organizacional y como estos aspectos afectan al personal que trabaja en la entidad tanto en su productividad así como en las percepciones que el personal posee de la situación presente en las relaciones interpersonales que se manejan en las organizaciones, del mismo modo la proyección futura que tiene el personal, lo cual permitirá realizar una definición de los programas de intervención así como generar un sistema de seguimiento y evaluación constante, en beneficio de todos los trabajadores. (Salud, Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, 2009).

En la actualidad, el Hospital Antonio Lorena de la Ciudad del Cusco, se encuentra brindando sus servicios desde 1933 a la población cusqueña más necesitada, es por esto que lo llaman “El Hospital de los Pobres”. El Hospital Antonio Lorena, cuenta con servicios denominados consulta externa, así como de Hospitalización, y además los servicios complementarios dentro de este como el de Farmacia, Laboratorio, Rayos X entre otros, propios de un Hospital de Nivel III-1, así mismo el hospital cuenta con un número de 812 trabajadores entre personal médico asistencial y personal administrativo (Asís HAL 2014)

El personal que labora en el hospital Antonio Lorena suele presentar aspectos emocionales tal como el compañerismo, presente en todo trabajo; los conflictos entre el personal o entre departamentos, la falta de comunicación y otros que se encuentran ligados, así como las aptitudes junto a las actitudes presentes en el área; las motivaciones y las expectativas que tienen acerca de la labor que desempeñan dentro del hospital, es por este motivo que el estudio de todos estos aspectos y la forma como los trabajadores que laboran

en el hospital los percibe son de gran importancia para conocer el Clima Organizacional dentro del hospital, lo que conllevará a plantear estrategias de mejora continua que permitan sobrellevar la problemática inherente dentro del hospital y mejorar con el fin de que el hospital sobresalga como uno de los óptimos a nivel de la región, con un personal capaz, eficiente y motivado.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

- ¿Cómo es el Clima Organizacional en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la percepción de Autorrealización como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?
- ¿Cómo es el Involucramiento Laboral como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?
- ¿Cómo es la Supervisión Laboral como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?
- ¿Cómo es la Comunicación como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?

- ¿Cómo son las condiciones Laborales como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?
- ¿Cómo es el Clima Organizacional según el sexo, edad, condición laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

- Describir el Clima Organizacional en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir la percepción de Autorrealización como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019.
- Describir el Involucramiento Laboral como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019.
- Describir la Supervisión Laboral como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019.
- Describir la Comunicación como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019.

- Describir las condiciones Laborales como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019.
- Describir el clima organizacional, según el sexo, edad, condición laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio del Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Se aprecia que existe una insuficiente Investigación Científica que aborde el estudio referente al Clima Organizacional dentro del Hospital Antonio Lorena del Cusco, por tal motivo los resultados obtenidos a partir de este estudio permitirán aumentar de manera relevante la concepción teórica que se desarrolla sobre el clima organizacional y entender el comportamiento de la variable junto a sus dimensiones desde la perspectiva interna de aquellos que laboran en el Hospital.

1.5.2. Justificación práctica

La investigación se encuentra desarrollada en razón de ser conveniente establecer la existencia o no de un clima organizacional favorable, lo cual permitirá establecer e identificar las fortalezas existentes dentro de la institución y a partir de las cuales se pueda plantear propuestas de mejoramiento continuo con la finalidad de brindar las condiciones factibles y necesarias para mejorar el ambiente dentro del Hospital Antonio Lorena del Cusco para que así el personal pueda laborar en un clima organizacional donde se perciba un sentido de compromiso e identificación de todo el personal con la institución.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Artículos Científicos

- Del Rio, Munares & Montalvo (2013) presentaron el artículo científico: “Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica”. El cual tuvo como objetivo identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica, se realizó un estudio descriptivo transversal en 7 grupos ocupacionales dentro del hospital, donde se realizó un cuestionario que incluía 55 preguntas a través de las cuales se valoró el Potencial humano, el Diseño organizacional y la Cultura organizacional, con sus 11 dimensiones. Así mismo se obtuvo que el clima percibido por los trabajadores es por mejorar con un 16.4 % y el 12% de trabajadores sostiene que se percibe un clima saludable dentro del hospital General de Ica.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

A. Antecedentes internacionales

- López, Casique & Diaz (2011) presentaron el artículo: “El estudio del clima laboral en instituciones de salud pública México 2011”, tiene como objetivo describir la situación del clima laboral de las tres instituciones de salud pública presentes en el estado de Guanajuato, basándose en criterios y percepciones de todo el personal perteneciente a la institución, guiándonos con la metodología del estudio no experimental, descriptivo – comparativo, donde se pudo llegar a la siguiente conclusión. Se obtuvo diferencias relevadoras tanto de género en el factor Entorno físico para las Institución de Salud Pública 1 y 2, así como también en los factores reconocimiento y calidad en el Trabajo para la

Institución de Salud Pública 3. Se hallaron diferencias que son significativas y se relacionan con la antigüedad y factores de calidad en el trabajo; objetivos de las tres instituciones y entorno físico. Los resultados que se obtuvieron rechazan las hipótesis que planteamos al inicio, esta hipótesis indica que, si había diferencias existentes de la percepción del clima laboral, así como del personal que labora en las tres instituciones de salud pública.

- Adata (2018) se habla en su artículo sobre el “Clima organizacional y lo que genera en los trabajadores del hospital General La Villa- México”, en la que realizó un estudio teniendo como objetivo medir el clima organizacional entre los trabajadores del Hospital general “La Villa”, se realizó a una investigación de tipo observacional, transversal y descriptivo, en la que teníamos 264 individuos que laboran siendo positiva su participación, bajo una carta de consentimiento informando su participación. Se elaboró un cuestionario para su aplicación de CO que contiene cuatro dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, constituido por ochenta ítems tipo Likert; llegando al resultado en el que CO fue analizado y estimado por todo el personal con niveles medios con una tendencia a niveles altos, en las unidades de liderazgo y motivación considerándose como aquellos mejor evaluados, considerándose subsecuente a este el de reciprocidad y, por último, el de participación. En los subcomponentes del CO, se llegó a analizar la presencia de un intercambio de la información entre el personal, la retribución, el reconocimiento a la aportación y el involucramiento en el cambio, resultando en los principales factores que ladearon hacia la baja al CO.

- Mainegra & Diaz (2012) en un artículo titulado “Clima organizacional presente en instituciones de atención primaria de salud”, en el presente artículo se llegó a realizar una valoración referente al clima organizacional y como este afecta dentro del desarrollo de los trabajadores. Teniendo como objetivo explicar y ver las perspectivas acerca de su concepto,

estos resultados se obtuvieron con sus aportes referentes al comportamiento organizacional, y en el cual se resalta la relevancia del mismo para el buen trabajo de directivos y trabajadores de las unidades de salud. Se realiza una crítica sobre diversas maneras para determinar el clima de una organización y cómo mejorarlo, además los trabajadores tienen que mostrarse libres ante sus comentarios siempre y cuando respeten a los demás. Entre estas maneras identificadas de determinación se analizan las técnicas planteadas por Lutwing y Stinger, consideran con gran relevancia y detallándose en las técnicas de exploración del clima organizacional a través de cuatro dimensiones básicas motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. Teniendo como conclusión que la relevancia de esta información se centra en la comprobación de que el clima organizacional tiene la característica de influir en el comportamiento de todos los empleados, esto por medio de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan tanto los niveles de motivación laboral como el rendimiento de profesionales, técnicos, entre otros trabajadores en dichas instituciones. Para lo cual la empresa tiene que guiar a los trabajadores sobre el clima organizacional e informarles que estrategias tomar para mejorar su nivel de productividad.

- Loredó (2010) en su tesis “El Clima Organizacional y su Relación con el Estrés Laboral, Monterrey Nuevo León”, realiza una investigación descriptiva transversal correlacional, en la que se arribó a la conclusión de que se encuentre la situación de una mejora el clima organizacional, el estrés laboral disminuirá en los trabajadores, mostrándose más animosos y presentaran mejores resultados. Ambos factores estudiados resultaron en promedios óptimos a nivel general, comprobando de esta manera la hipótesis de la investigación, la institución tiene que sacar todo el provecho máximo que pueda a sus trabajadores y a la misma empresa, priorizando su clima organizacional para un mejor

desarrollo entre copaleros de trabajo. Se tendrá que capacitar a los colaboradores de la empresa en liderazgo y motivarlos para que den lo mejor de ellos y obtener recompensas por su sacrificio. Conforme a los resultados hallados es sustancial que la organización ejecute mediciones de clima organizacional, así como el grado de estrés de sus empleados de forma semestral, esto con la finalidad de mantener una medición permanente de estas dos variables y buscar soluciones fiables a los problemas encontrados dentro del clima organizacional.

B. Antecedentes Nacionales

- Alvarez & Cahuana (2015), en su tesis que lleva por título: “Clima Organizacional y Calidad de Atención en el centro de salud Ascensión Huancavelica (2015)”, en un tipo de investigación no experimental, transversal, correlacional, se llegaron a las conclusiones expuestas líneas abajo, gran parte de aquellos que laboran en la institución informó que el 68% de su actitud positivo depende de la relación que tiene con sus compañeros, como también nos informan que ellos prefieren trabajar en equipo y no de manera individual. Gran parte del personal de salud identificó que los estilos de dirección en el establecimiento en un 51% son consideradas como buenas, en el Centro de Salud de Ascensión, así mismo el personal de salud logró determinar que el sentido de pertenencia se encontraba en un 65% que es buena, obteniendo como beneficio que los profesionales de salud tengan el sentimiento de integración a un grupo, aunque también pueden sentir pertenencia con los bienes materiales y sentirse autoritarios, mostrando mejores resultados en su desempeño laboral, concluyendo en la existencia de una relación estrecha entre el Clima organizacional y la calidad de atención en el centro de salud de Ascensión.

- Zevallos & Serge (2016), en su tesis titulada: “Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital de Goyeneche, Arequipa 2016”, en un estudio de investigación de tipo descriptivo transversal, con la conclusión que la visión de los internos es positiva y favorable, en cuanto: liderazgo: su relación con jefes, estructura: conocimiento de tareas o funciones específicas, comunicación: con sus superiores y compañeros de trabajo, por lo que el clima es muy bueno para los internos, mostrándose cada vez más efectivos con sus tareas designadas, en cuanto a la identidad, interés, compromiso y trabajo en equipo también es positivo porque cuentan con un clima organizacional muy bien estructurado. Así mismo se identificó que se encuentran formas o métodos que facilitan la evaluación de la calidad de atención en la organización. En cuanto, remuneración: equidad de remuneración, salarios y beneficios razonables, el clima organizacional es desfavorable, para el tema de salarios y remuneraciones a los colaboradores el clima organizacional no es efectivo, pues no se analiza bien sus funciones o no se les toma en cuenta todo el esfuerzo que realizan dentro de la institución.

C. Antecedentes Locales

- Fuentes (2016), en su tesis titulada “Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras del Hospital de Contingencia Antonio Lorena de la ciudad del Cusco”, en un estudio de investigación Cuantitativo de tipo Descriptivo y Correlacional se llegó a la conclusión que concurren niveles muy significativos de correlación entre el clima organizacional y el estrés laboral, se sabe que de acuerdo a la organización y el trato que se le da al personal de la empresa estos actuaran en su trabajo, mientras mejor sea el trato menos será el estrés en el trabajo. Así mismo que según la forma de como el clima organizacional se manifieste es de esta manera en el cómo perciben su contexto así como

también la interrelación existente entre compañeros del área laboral resultando más comfortable para todos, de similar forma el cómo está diseñado la organización y las características propias de estas, que la diferencian de las demás instituciones, igualmente se ha determinado que existen niveles significativos de correlación entre el clima organizacional y la realización personal y la satisfacción personal. El clima organizacional influye mucho en el desenvolvimiento del personal y el desarrollo laboral en la empresa, llegando a dar resultados positivos o negativos, de acuerdo a como esta manejada la estructura y planificación del clima organizacional.

- Obregón & Valer (2017), en su tesis que lleva por título: “Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco, 2017”, en un estudio descriptivo correlacional que tiene como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco, se llegó a descubrir la existencia de una relación significativa entre el síndrome de burnout y el clima organizacional dentro del Hospital Regional del Cusco, 2017. La investigación concluyo, que un mejor clima laboral mejora y ayuda a reducir la aparición del síndrome de burnout. Es a partir de lo señalado que, es mejor mantener o llevar un clima laboral positivo dentro del hospital para obviar el riesgo de liberar el síndrome de burnout, así mismo se demostró que existe una relación significativa del síndrome de Burnout y las dimensiones de Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales del clima, ya que si hay una mayor presencia de dichas dimensiones menor será la presencia del síndrome de Burnout, ayudando con el desarrollo positivo del hospital regional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

Al estudiar el clima organizacional se identifica que se originó posteriormente al momento cúlpe de la revolución industrial, en consecuencia, de la búsqueda de acciones que puedan acrecentar la mejora de las condiciones laborales, así también se identifica que el rendimiento principalmente de aquellos que trabajaban en la empresa junto con la productividad, es decir, el clima organizacional como concepto es desarrollado como un medio de ayuda para las organizaciones a fin de conseguir una cada vez más excelencia en la obtención en servicios y capital, que se produce del resultado de la superación de las personas en el contexto que se desarrollan para realizar su trabajo (Luthans, 1998).

Litwing (1971) citado por Chiavenato (2011) define al clima organizacional como aquella que produce calidad de trabajo o también como las características ambientales en general que son observadas o incluso llevadas a experimentación por quienes conforman la organización y que influye de una manera significativa en el comportamiento de estos miembros. Según el autor, se considera que el ambiente o también entendido como ambiente laboral se encuentra en una relación de dependencia con las percepciones, así como también las conductas de las personas pertenecientes a la institución.

El término clima organizacional está definido por el ambiente interno que existe entre la quienes pertenecen a la organización, y está resulta estrechamente afín al nivel de motivación de los miembros de la organización. El término clima organizacional está dirigido específicamente a los atributos motivacionales frente al ambiente organizacional, dicho de otra forma, las características organizacionales buscan una conducción que con llevará a estimular o afectar diferentes clases de motivación entre los miembros (Chiavenato, 2007).

Siguiendo lo señalado líneas arriba, al referirse sobre el clima en las organizaciones es necesario entenderlo a partir de considerarlo como un concepto que se encuentra constituido por muchas y diversas extensiones, así se puede hablar del clima dentro de una organización a partir de factores variados como el contexto que posee la estructura, así también los acontecimiento que se despliegan en dicha organización, quienes forman partes de ellas, y de otras características que lo hacen un como instrumento medible (Rodríguez, 2004).

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) comentan que el trabajo realizado en la planta de Hawthorne por Elton Mayo perteneciente a General Electric entre 1927 y 1939 puede considerarse la primera contribución a la historia referente a climática de la organización. Porque los experimentos realizados en estas fábricas reflejaron cuán importante es la convivencia interpersonal y diversas inconstantes percibidas (ejemplificando las normativas, como es que lidian emocionalmente los intereses grupales y el sentido de pertenencia), que son componentes que determinan la obtención de resultados y la complacencia de los empleados. Entre ellos, esta es la organización Parte del ambiente.

2.2.2. Factores que afectan el clima organizacional

Cada directivo en la búsqueda de lograr un equipo con el cual pueda laburar, busca que este logre realizar sus actividades con entusiasmo manteniendo así un alto rango de motivación, simultáneamente se observa que es difícil alcanzar dicho rango motivacional porque cada grupo de trabajo tiene necesidades distintas, siendo necesario un trabajo completo para lograr este y lograr un clima organizacional adecuado. García y Werther

(1995), mencionó que dichas inconstantes pueden afectar a la motivación en ciertos niveles señalados, indicando que esto se puede observar en las instituciones.

Las características individuales: Estas características son las primeras identificadas por los autores, refiriéndose a aquellas características que posee cada trabajador en lo que concierne a sus propias percepciones como persona, también esta engloba a los intereses, actitudes y la personalidad de estos. Estas particularidades tienen la propiedad de ser diferentes ya que cada individuo de la empresa posee diferentes necesidades tanto a un nivel personal como a uno laboral siendo consecuencia de esto que la motivación que se realice hacia los trabajadores será diferenciada por lo anterior señalado e incluso en grado de estos.

Las características del trabajo: Estas son un conglomerado de integrantes que van a interferir con el clima de trabajo, estos factores resultan en un impacto el cual afecta directamente en los miembros de la organización levándolo por dos vías una negativa y otra positiva, viéndose relegada en quienes conforman la organización y su funcionamiento, así hace evidente que los comportamientos y diligencias que realizan los trabajadores están directamente relacionadas. Concluimos que el centro de laburo, buscará cumplir cada una de las expectativas laborales de la organización; es decir, a través de considerar estas características del trabajo se tendrá un clima laboral adecuadamente encaminado, para dicha organización en beneficio y desarrollo.

2.2.3. Características del clima organizacional

Chiavenato (2000), al referirse sobre las características señala que se percibe la presencia de una cadena de peculiaridades del clima organizacional resultantes y necesarias a considerar, las cuales son las siguientes:

El clima organizacional posee una relación evidente y significativa con caras condiciones halladas en el medio de desenvolvimiento donde se lleva a cabo las labores.

El clima organizacional posee una estabilidad sólida, así como también sufrir cambios que pueden ser superados y regulados fácilmente, dándose en ciertas ocasiones que estos cambios no logren ser resueltos en el momento en el que se producen, generando como consecuencia directa la afección al bienestar que posee la organización.

El clima laboral es detectado como principal factor en la convivencia de quienes forman parte de la organización. Dándonos a conocer como pisa clave que al mantener un beneficioso clima de trabajo, los empleados realizarán su trabajo de manera más efectiva aumentando la producción, por lo que se sentirán comprometidos y decididos. Por otro lado, si mantienen un ambiente laboral desfavorable, sucede la situación contraria.

El clima de una organización se encuentra en una relación delicada frente a las distintas variables que pueden presentarse en ella, ya que en muchas ocasiones pueden producir un clima laboral de tensión si no son manejadas adecuadamente, puesto que variables tales como las políticas, el sistema de contrato y regímenes laborales son las que se identifican con mayor frecuencia y que afectan este clima.

En la mayoría de organizaciones se identifica como una constante el ausentismo de los trabajadores de la institución, por motivos diversos que van desde el hecho de no querer ir a su centro de labores hasta de índole personales que pueden articularse a familiares, siendo por lo general indicadores del clima laboral de la institución que comúnmente es desfavorable.

2.2.4. Dimensiones del clima organizacional

Litwin y Stinger (1978) sostienen la existencia de nueve dimensiones, con la utilización de estas se entendería el clima organizacional dentro de una sociedad laboral, en tanto

individualmente cada una de estas dimensiones se encuentre íntimamente relacionada con ciertas propiedades de la organización, estas son:

- Estructura

Dirigida a cómo los componentes de una organización perciben el conjunto de reglas, instrucciones, procedimientos y cuantías restricciones que desafían en el desempeño que estos muestran en su trabajo. Así se refleja lo valiosa que es la burocracia dentro de una organización, olvidando realizar un hincapié dentro de un entorno de trabajo autónomo, inconstante y desorganizado

- Responsabilidad

Mostrándose como el sentimiento que divisan los elementos de la organización alusiva a la autonomía dentro de en lo que su trabajo refiere y como consecuencia la jurisdicción en las decisiones a tomar. Se debe señalar que los arbitrajes que la supervisión realiza sobre los trabajadores son básicamente amplios y no limitantes, lo que significa que, se muestra la emoción de ser su único regente y no tener una repetitiva observación durante las horas de desempeño laboral.

- Recompensa

La recompensa es definida como la concepción que poseen los elementos conformantes de la organización, esta percepción se encuentra referente a la recompensa que reciben por una labor realizada adecuadamente. Esta recompensa es considerada también como la medida en que la institución desarrolla las actividades principalmente a través premios más que sobre castigos.

- Desafío

Al referirse a la dimensión desafío esta se encuentra enmarcada por el conjunto de emociones que poseen los componentes dentro de una organización con relación a los retos presentes en la labor que se realiza día a día. Denotamos así que desafío es aquella disposición que toma la organización fomentando la aceptación de riesgos que son previstos a futuro para así alcanzar consumir las directivas esquematizadas por la entidad empresarial.

- Relaciones

Las relaciones consisten en como los miembros que conforman una empresa, comparten sobre el ambiente en el que se desarrollan, siendo este grato, donde al igual que cualquier otro ambiente social, se producen relaciones interpersonales entre los empleados y empleadores buscando un nivel ameno dentro de ámbito laboral.

- Cooperación

Definido como la interacción de emociones entre los elementos de la entidad, así comprobamos la existencia de mero empeño en colaboración y asistencia que se pueda evidenciar entre gerentes y otros elementos conformantes del equipo. La atención se mantiene en la capacidad concentrada del sostén mutuo continuo en cada uno de los niveles de la organización.

- Estándares

Dada como el conocimiento que los elementos conceden importancia a los estándares de desempeño de la organización y deben ser evaluados continuamente.

- Conflictos

Se conoce como la categoría en el que los componentes de dicha organización pueden percibir sincronizadamente todos los niveles, en ellas la aceptación de opiniones disímiles, sin considerar el temor a afrontar y la resolución de estos problemas de manera inmediata.

- Identidad

Esta dimensión es conceptualizada como la noción de pertenencia, identidad y responsabilidad con la organización son elementos importantes y valiosos en el grupo de trabajo. Comparta el sentimiento de metas personales con las metas de la organización.

2.2.1 Importancia del clima organizacional

Se debe aclarar que la importancia del clima organizacional se centra principalmente bajo el conocimiento que se tiene del entorno laboral para lograr realizar planes que faciliten superar factores negativos para el clima organizacional. De similar forma radica en que las percepciones de las personas sobre su entorno de trabajo y condiciones de trabajo deben ser entendidas de manera científica y sistemática, para que puedan formular planes para superar los factores negativos descubiertos y afectados por la productividad y la entrega de los empleados, para poder conseguir un entorno laboral digno y adecuado.

Mostrando así que la formulación de la investigación del clima laboral dentro de una organización es un asunto intensamente complicado, porque debido a los cambios dinámicos de los factores organizacionales, ambientales y humanos, este proceso complejo se vuelve muy importante para abordar los estándares adecuados de mejora continua.

Al evaluar el ambiente de la organización, es posible comprender la visión del empleado interorganizacional sobre el estado actual de la relación que mantiene entre el personal y las esperanzas futuras que cada trabajador pueda tener, lo que ayudará a definir planes de intervención y desarrollar sistemas de seguimiento y evaluaciones.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Clima organizacional

Reafirmando que el clima organizacional en las empresas es el carácter o condición del espacio organizacional donde pueden ser percibidos, resaltando que también son experimentados, individualmente por cada uno todos los integrantes de la organización, observamos así la influencia que tiene en la conducta de cada uno de los miembros. El clima laboral puede ser propicio al suministrar la complacencia necesaria en las necesidades personales y el incremento moral en los integrantes, si obviar lo perjudicial que puede resultar cuando no se cumple con el objetivo de satisfacer esas necesidades.(Chiavenato, 2011).

2.3.2. Autorrealización

La autorrealización es la valoración que el colaborador otorgará, aquí se mantiene su relación con las congruencias que el medio de desempeño brinda en beneficio al progreso a nivel profesional y propio de los trabajadores basados en las perspectivas futuras y la visión que ellos tengan. (Palma, 2004).

2.3.3. Involucramiento Laboral

Conceptualizado como la capacidad de identificar los bienes organizacionales y la capacidad para el cumplimiento de las metas, así en consecuencia obtener el progreso de la institución (Palma, 2004).

2.3.4. Supervisión

Son las valoraciones que se alcanzan a obtener de la funcionalidad y significación de superiores en la inspección dentro de la acción laboral (Palma, 2004).

2.3.5. Comunicación

Es la observación perceptiva del nivel de la coherencia, la fluidez, la transparencia, y las precisiones de la investigación referente a cómo es que se da el trabajo interno en la organización y que permita a los colaboradores brindar un mejor servicio y tener una mejor organización. (Palma, 2004).

2.3.6. Condiciones laborales

Conceptualización que mantiene el personal donde expone a la organización como patrocinadora apta de materiales y elementos psicosociales y/o económicos, suficiente para una apta ejecución de las labores desinadas (Palma, 2004).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

En vista que el diseño de la investigación posee un nivel Descriptivo no fue necesaria la formulación de una hipótesis, ya que esta no se someterá a la verificación de hipótesis. Según Hernández (2014) no todas las investigaciones cuantitativas deberán plantear hipótesis, el hecho de que se formule o no depende de un factor fundamental; que será el alcance del estudio que le permitirá definir si la investigación debe contar con una hipótesis para poder desarrollarla.

3.2. Identificación de las Variables

- Variable 1:

Clima Organizacional

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 2.
Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	Desde un enfoque estructural; el CO consiste en un conjunto de características permanentes que describen una organización, que influye en el comportamiento de las personas que la conforman y que la hacen diferente de otras. Desde un enfoque subjetivo; es la descripción u opinión que el empleado se forma de la organización (García, 2009)	La Escala de Clima Laboral CL-SPC con 50 ítems para medir las dimensiones del clima laboral: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales	Autorrealización	Desarrollo Personal Desarrollo Profesional	Escala de Likert (1) Ninguno o Nunca (2) Poco (3) Regular (4), Mucho (5) Todo o siempre
			Involucramiento laboral	Compromiso Cumplimiento de Tareas	
			Supervisión	Superación de Obstáculos Apoyo Evaluación	
			Comunicación	Acceso a la Información Colaboración	
			Condiciones laborales	Ambiente Laboral Recursos Desempeño Remuneración	

Nota: Elaboración propia

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El presente estudio tubo un enfoque cuantitativo, ya que se realizó la recolección estratificada de datos fidedignos basádonos en investigaciones previas con Se utilizará una medición numérica con análisis estadístico, esto nos ayudará a la elaboración de diferentes parámetros sobre el comportamiento de las variables y mediante eso probar las teorías propuestas.(Hernández, 2014).

4.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación corresponde a un tipo de investigación aplicada, por lo cual se busca generar conocimiento que ayude fundamentar la investigación, ya que puede tener una aplicación inmediata en la aplicación de problemas práctico (Arias, 2012). El objetivo es conocer el clima organizacional dentro del Hospital Antonio Lorena del Cusco. Según Carrasco (2007), este tipo de investigaciones aplicadas, centra su perspectiva de estudio en el análisis y los diferentes métodos de aplicación, por los cuales se pueda evidenciar sus consecuencias llevadas a la práctica, en pocas palabras, las investigaciones aplicadas buscan establecer el tipo de comportamiento que tiene la población estudiada, en un tipo de situación determinada.

4.3. Nivel de Investigación

El estudio realizado tuvo un nivel de investigación de tipo descriptivo ya que se busca describir el Clima Organizacional dentro del Hospital Antonio Lorena, para detallar cómo es y cómo se manifiesta. Con las investigaciones de tipo descriptivo Se trata de detallar las diferentes características que pueda tener el objeto de estudio dentro de su entorno natural

sin tratar de realizar ningún tipo de modificación, que pueda alterar su comportamiento natural, para posteriormente realizar un análisis detallado. (Hernández, 2014).

4.4. Métodos de Investigación

En la investigación se utilizó el método científico deductivo, a fin de probar la evidencia siendo que a partir de esto se utilizó en la ampliación de la idea propuesta o para usarla con la meta de llegar a nuevas áreas y temas, así como los nuevos temas que la ciencia desarrolla establecer diferentes tipos de mejoras continuas dentro de los grupos sociales que conforman la sociedad. (Shirota, 2013)

4.5. Diseño de Investigación

Se hizo uso de un diseño de investigación no experimental – transversal, ya que solamente se realizó la recolección de datos relevantes para el estudio sin necesidad de perpetrar ningún tipo de cambio dentro del área de estudio, sobre un tiempo determinado. (Hernández, 2014).

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

Para el presente estudio, la población de estudio se encontró conformada por 812 trabajadores de diferentes grupos ocupacionales, tanto Asistenciales como Administrativos que laboran en el año 2019 en el Hospital Antonio Lorena del Cusco.

4.6.2. Muestra

Para seleccionar la muestra se optó por un diseño no probabilístico por conveniencia, al respecto Hernández (2013) quien argumenta que, el poder seleccionar a los integrantes de

la muestra no depende enteramente de la probabilidad, sino más bien de los diferentes criterios de selección que podamos tener al momento de la selección, en su mayoría estos

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas

La técnica que se empleó para poder recolectar de manera eficiente los datos requeridos fue la encuesta.

4.7.2. Instrumentos

De acuerdo a la investigación planteada se determinó la utilización de un cuestionario de preguntas cerradas, las cuales se presentarán en una escala tipo Likert, el cual representó verdaderamente la variable de investigación.

A. Diseño

- **Nombre:** Escala de Clima Laboral CL - SPC
- **Autor:** Ps. Sonia Palma Carrillo
- **Año:** 2004
- **Procedencia:** Perú.
- **Objetivo:** Realizar un estudio para ver el nivel de percepción que presentan los trabajadores acerca del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- **Áreas de evaluación:** El instrumento presenta 5 tipos de dimensiones:
 - ✓ Autorrealización:
Ítems: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46

✓ Involucramiento Laboral:

Ítems: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47

✓ Supervisión:

Ítems: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48

✓ Comunicación:

Ítems: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49

✓ Condiciones Laborales:

Ítems: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

- **Tipo de aplicación:** Individual
- **Total de ítems:** 50
- **Tiempo de aplicación:** 20 minutos
- **Descripción:** El presente instrumento está diseñado con una escala de Likert, esto nos ayuda a poder codificar los datos requeridos de manera más factible, utilizando un total de 50 ítems que nos ayudaran a medir la variable clima laboral y su vinculación a las condiciones laborales comunicación supervisión, involucramiento laboral y realización personal

B. Confiabilidad

En la etapa de ajuste final de la Escala CL – SPC utilizada en el estudio, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS y con los métodos de Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman con lo cual se estimó la confiabilidad del instrumento, evidenciando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; lo que refiere de una alta consistencia interna de los datos

utilizados y por lo cual se afirma que el instrumento es confiable. (Palma Carrillo, 2004)

C. Validez

Se confirma la validez del instrumento mediante el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas ($\alpha 0.05$) entre los cinco factores de Clima Laboral. (Palma Carrillo, 2004)

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

El presente trabajo de investigación fue realizado en el Hospital de Contingencia Antonio Lorena del Cusco, para lo cual se usó como instrumento de investigación encuestas, las cuales se aplicaron en el personal que labora en la institución siendo estos de diferentes grupos ocupacionales y de diferentes áreas o servicios dentro del hospital ya sea en personal administrativo o asistencial, para lo cual se tomó unos minutos para explicar al personal el motivo y propósito de la encuesta a aplicar y se les brindaron las facilidades para poder llenar la encuesta según su disponibilidad, así mismo se encontraron ciertas dificultades en el sentido que algunas personas no quisieron participar de la encuesta por temor, por lo cual se les explicó que los resultados de la investigación nos daría una imagen clara de cómo se percibía el clima organizacional dentro de la institución y así poder proponer opciones de mejora, ante esto igualmente una pequeña parte del personal no quisieron participar de la encuesta, a pesar de las dificultades se logró cumplir con el propósito del presente trabajo de investigación.

5.2. Presentación de resultados

Tratamos así a continuación en la siguiente sección se presenta los efectos, donde presentamos los datos de cada dimensión en función de los objetivos propuestos en la siguiente forma

5.2.1. Análisis de datos generales

Tabla 3

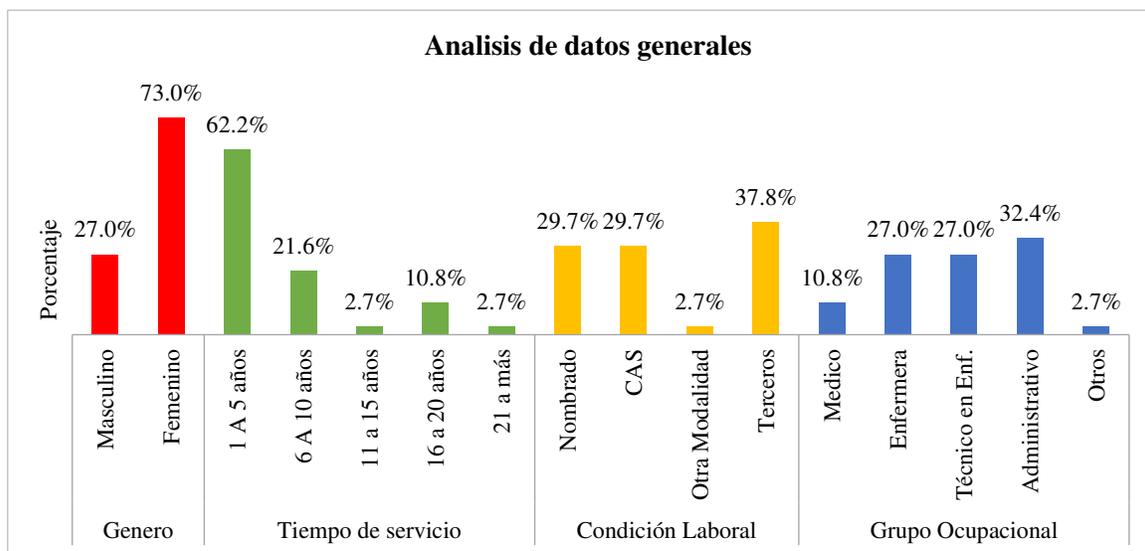
Clasificación de los Trabajadores del Hospital Antonio Lorena, según género, Tiempo de Servicio, Condición Laboral y Grupo Ocupacional

Clasificación	Grupo	Trabajadores del Hospital Antonio Lorena	
		Cantidad	Porcentaje
Genero	Masculino	10	27.0%
	Femenino	27	73.0%
Tiempo de servicio	1 A 5 años	23	62.2%
	6 A 10 años	8	21.6%
	11 a 15 años	1	2.7%
	16 a 20 años	4	10.8%
	21 a más	1	2.7%
Condición Laboral	Nombrado	11	29.7%
	CAS	11	29.7%
	Otra Modalidad	1	2.7%
	Terceros	14	37.8%
Grupo Ocupacional	Medico	4	10.8%
	Enfermera	10	27.0%
	Técnico en Enf.	10	27.0%
	Administrativo	12	32.4%
	Otros	1	2.7%
Total		37	100.0%

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 1.

Clasificación de los Trabajadores del Hospital Antonio Lorena, según género, Tiempo de Servicio, Condición Laboral y Grupo Ocupacional



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

En la Tabla 3 y figura 1, se puede visualizar que dentro de los datos generales de los trabajadores se tomaron en cuenta datos como el género donde se tiene un 73% de género femenino y un 27% del género masculino, en cuanto al tiempo de Servicio encontramos que un 62.2% de los encuestados se encuentran laborando en el hospital de 1 a 5 años seguido por un 21.6% que laboran entre 6 a 10 años, así mismo en cuanto a la condición laboral se observa que un 37.8% se encuentra en la condición de terceros seguido por un 29.7% que es CAS y un 29.7% de personal que se encuentra en condición de nombrados y finalmente en el Grupo Ocupacional encontramos a un 32.4% en el grupo de Administrativos, seguido por un 27% se encuentran en el grupo de enfermeras y un 27% en el grupo de técnicos de enfermería. Por lo que se puede inferir que en el hospital existe una variedad en el personal tanto en sus condiciones como en su grupo ocupacional.

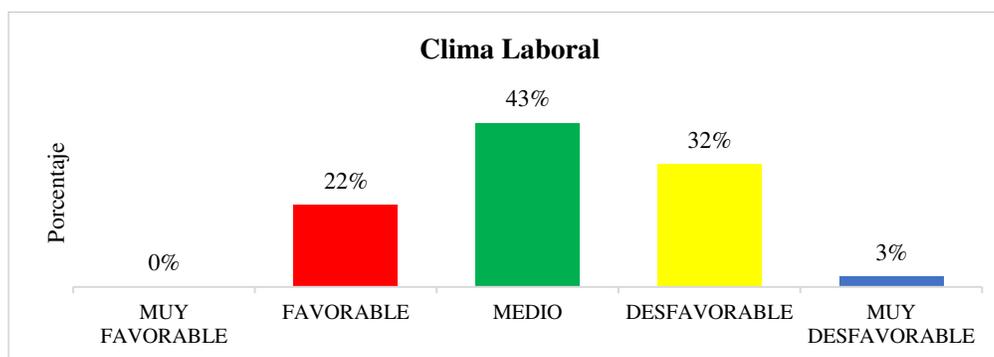
5.2.2. Clima Laboral

Tabla 4
Percepción del Clima Laboral

Categoría	Clima laboral escala cl-spc			
	Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Muy favorable	210-250	0	0%	0%
Favorable	170-209	8	22%	22%
Medio	130-169	16	43%	65%
Desfavorable	90-129	12	32%	97%
Muy desfavorable	50-89	1	3%	100%
Total		37	100%	

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 2.
Percepción del Clima Laboral



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Visualizamos la Tabla 4 y Figura 2, aquí se puede visualizar el conocimiento del Clima Laboral de los trabajadores dentro del Hospital Antonio Lorena, obtenemos así estos resultados como consecuencia de dicha investigación, se muestra que el 43% de empleadores encuestados percibe un clima laboral medio o regular, un 32% de los trabajadores encuestados considera que el Clima Laboral en el Hospital Antonio Lorena es desfavorable, mientras que un 22% de los encuestados considera un Clima laboral favorable dentro del hospital y finalmente se observa a solo un 3% de encuestados considera que es un clima laboral altamente pernicioso.

Con los hechos concretamente esclarecidos apreciamos que la mayoría de los datos de analizados se agrupan más en la categoría de clima laboral medio y desfavorable, por lo que se puede entender que la en general, en el hospital Antonio Lorena se tiene un clima desfavorable, además que una gran parte de esto realiza su trabajo sin sentirse comprometidos por lo que no les interesa demasiado el clima laboral.

5.2.3. Autorrealización

Tabla 5

Percepción de la Autorrealización como dimensión del clima laboral en el Hospital Antonio Lorena

Autorrealización				
Categoría	Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy favorable	42-50	0	0%	0%
Favorable	32-41	14	38%	38%
Medio	26-33	13	35%	73%
Desfavorable	18-25	10	27%	100%
Muy desfavorable	10-17	0	0%	100%
Total		37	100%	

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 3.

Percepción de la Autorrealización como dimensión del Clima Laboral en el Hospital Antonio Lorena del Cusco



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Mostrando que en la Tabla 5 y Figura 3 sobre la dimensión Autorrealización se muestra que el 38% de los trabajadores encuestados lo perciben como favorable; seguido por un 35% de trabajadores que perciben que la autorrealización es Medio o regular y un 27% de los trabajadores considera que la autorrealización es desfavorable.

Los trabajadores consideran en su mayoría que el escenario y contexto que ofrece el hospital Antonio Lorena para la autorrealización de los colaboradores es favorable, esto debido a que los empleados pueden desarrollar habilidades personales y profesionales adecuadamente, es decir aplicar conocimientos propios de su profesión además de mejorar su capacidad al trabajo en equipo o bajo presión.

5.2.4. Involucramiento

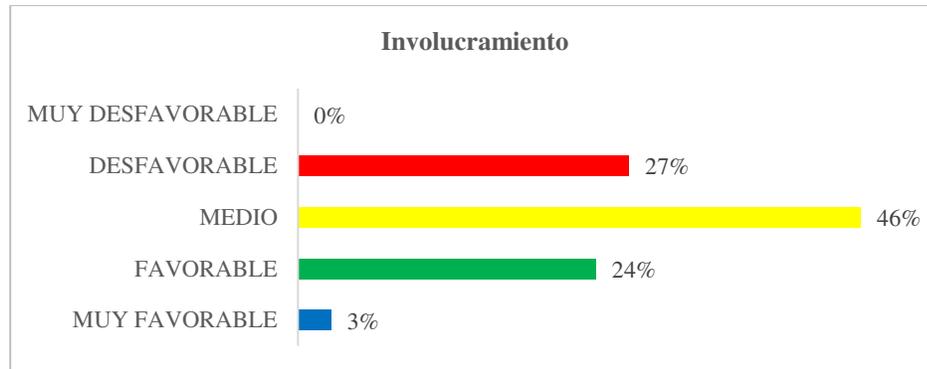
Tabla 6

Percepción del Involucramiento como dimensión del clima laboral en el Hospital Antonio Lorena

Involucramiento				
Categoría	Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy favorable	42-50	1	3%	3%
Favorable	32-41	9	24%	27%
Medio	26-33	17	46%	73%
Desfavorable	18-25	10	27%	100%
Muy desfavorable	10-17	0	0%	100%
Total		37	100%	

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 4.
Percepción del Involucramiento como dimensión del Clima Laboral en el Hospital Antonio Lorena del Cusco



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Tenemos que en la Tabla 6 y Figura 4 sobre la dimensión de Involucramiento, no perder de vista que un 46% de los empleados llevados a encuesta, distinguen que el Involucramiento es medio o regular, seguido por un 27% de encuestados que consideran que el Involucramiento es desfavorable y un 24% de los encuestados percibe el Involucramiento como Favorable, mientras que solo un 3% lo percibe como muy favorable.

Los datos respecto a la dimensión involucramiento, se acumulan más en medio y desfavorables, esto se debe a que los trabajadores no muestran gran compromiso con su trabajo ni con el puesto que ocupa en la institución, además que el cumplimiento de tareas no se da con responsabilidad social y/o profesional.

5.2.5. Supervisión

Tabla 7

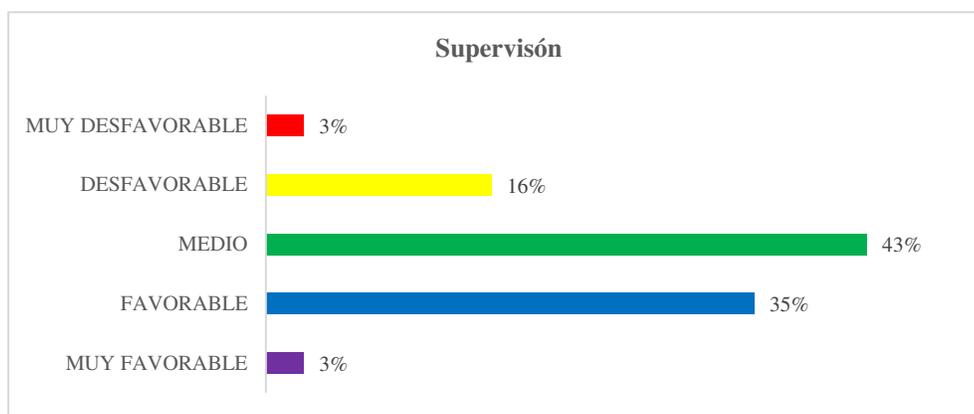
Percepción de la Supervisión como dimensión del clima laboral en el Hospital Antonio Lorena

Supervisión				
Categoría	Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy favorable	42-50	1	3%	3%
Favorable	32-41	13	35%	38%
Medio	26-33	16	43%	81%
Desfavorable	18-25	6	16%	97%
Muy desfavorable	10-17	1	3%	100%
Total		37	100%	

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 5.

Percepción de la Supervisión como dimensión del Clima Laboral en el Hospital Antonio Lorena del Cusco



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Expuesto en la Tabla 7 y Figura 5 se trató la dimensión de Supervisión, se dio a conocer como el 43% de empleadores llevados a encuesta, identifican que la Supervisión como regular o medio, seguido por un 35% de encuestados considera que la Supervisión es favorable, mientras que un 16% de encuestados la considera como desfavorable, así mismo

se notó como el 3% considera a la Supervisión muy favorable, al igual que otro 3% que considera que la supervisión es muy desfavorable.

Observamos que la mayoría de datos analizados se agrupan en medio y favorable, esto se debe a que los trabajadores tienen ciertas complicaciones que se presentan en su trabajo, las cuales principalmente son superar ciertas dificultades. También se observa bajos niveles de apoyo entre compañeros y de jefes a subordinados. Así mismo se tiene que la evaluación no es tan estricta, por lo que se obvian algunos aspectos negativos del trabajo y conducta de ciertos empleados; todos estos aspectos hacen que se observe esta conducta en la supervisión del hospital Antonio Lorena.

5.2.6. Comunicación

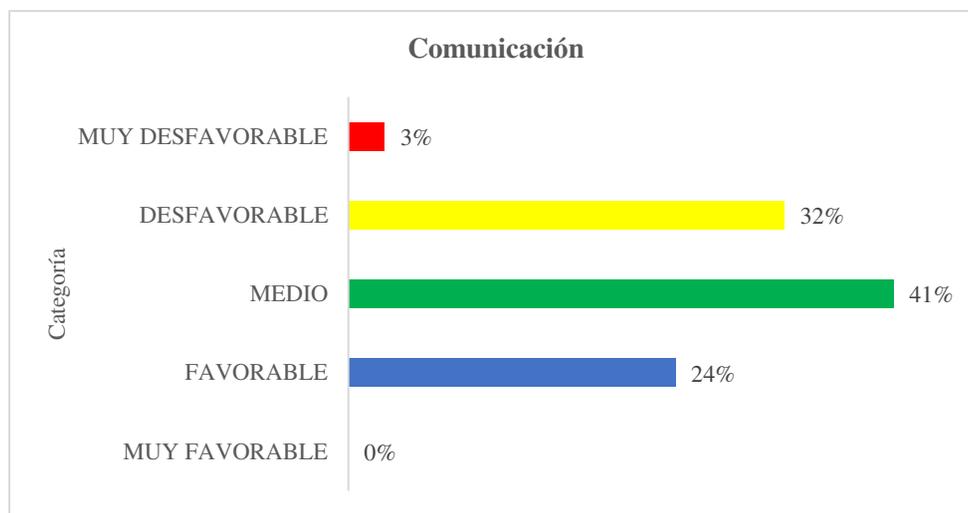
Tabla 8

Percepción de la Comunicación como dimensión del clima laboral en el Hospital Antonio Lorena

Comunicación				
Categoría	Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy favorable	42-50	0	0%	0.0
Favorable	32-41	9	24%	24%
Medio	26-33	15	41%	65%
Desfavorable	18-25	12	32%	97%
Muy desfavorable	10-17	1	3%	100%
Total		37	100%	

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 6
Percepción de la Comunicación como dimensión
del Clima Laboral en el Hospital Antonio Lorena del Cusco



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Presentado así en la Tabla 8 y Figura 6 sobre la percepción de la Comunicación, se muestra que un 41% de los encuestados, perciben la Comunicación como medio o regular, seguido por un 32% de encuestados que considera que la Comunicación es desfavorable, mientras que un 24% considera que la Comunicación es favorable, seguida finalmente por un 3% que considera que la Comunicación es muy desfavorable.

Como lo muestran los gráficos, se tiene que la comunicación entre trabajadores en el hospital Antonio Lorena fluctúan mayormente entre niveles medios y desfavorables, lo cual se debe a que el acceso a la información es complicado, debido a que existe cierto hermetismo entre las unidades u oficinas, es decir hay poca costumbre de socializar información. Por extensión, si no se tiene una buena comunicación entonces los niveles de colaboración también serán bajos, de esta manera, no existe gran colaboración entre los trabajadores y entre oficinas u áreas; la colaboración solo se da en grupos pequeños y cerrados, los cuales no producen influencia significativa.

5.2.7. Condiciones laborales

Tabla 9

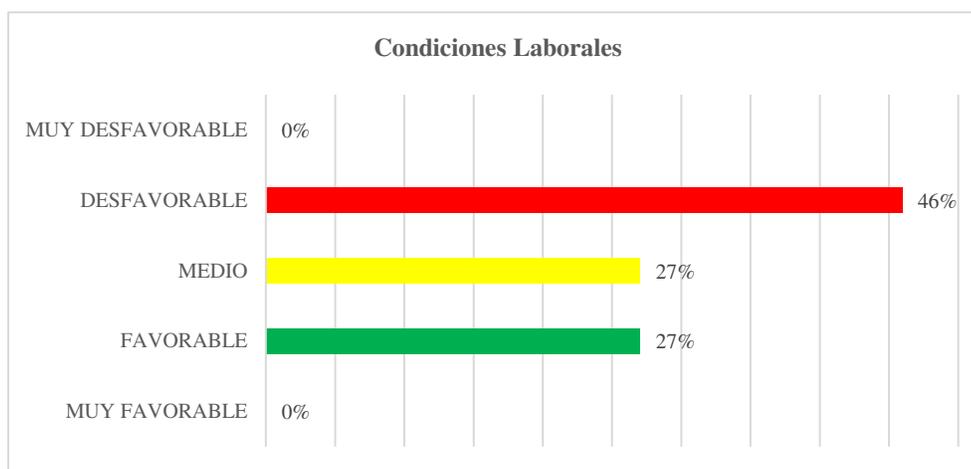
Percepción de las Condiciones Laborales como dimensión del clima laboral en el Hospital Antonio Lorena

Condiciones laborales				
Categoría	Rangos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy favorable	42-50	0	0%	0%
Favorable	32-41	10	27%	27%
Medio	26-33	10	27%	54%
Desfavorable	18-25	17	46%	100%
Muy desfavorable	10-17	0	0%	100%
Total		37	100 %	

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 7.

Percepción de las Condiciones Laborales como dimensión del Clima Laboral en el Hospital Antonio Lorena del Cusco.



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Presentamos que la Tabla 9 y Figura 7 sobre la percepción de las Condiciones Laborales, da a conocer al 46% de los empleados encuestados, declaran a ciertas Condiciones Laborales como desfavorables, seguido por un 27% de encuestados que cataloga a Condiciones Laborales como medias o regulares, mientras que otro 27% también al igual que el anterior porcentaje declara lo favorables que les resultan las Condiciones Laborales.

Respecto a las condiciones laborales se tiene una clara predominancia hacia el nivel desfavorable, esto se da porque existen un ambiente labora que no es tan optimo, por lo que el resto de elementos no se desarrollan adecuadamente, además respecto a los recursos usados por los trabajadores, muchas veces estos no son los más adecuados, condicionando el trabajo que se realiza, como extensión de este problema en los recursos, se tiene que el desempeño de los trabajadores no es tan elevando. Además, la remuneración que perciben los trabajadores provoca cierto descontento en algunos grupos, la suma de todos estos criterios hace que la perciba a la condición laboral como desfavorable.

5.2.8. Percepción del clima laboral según género

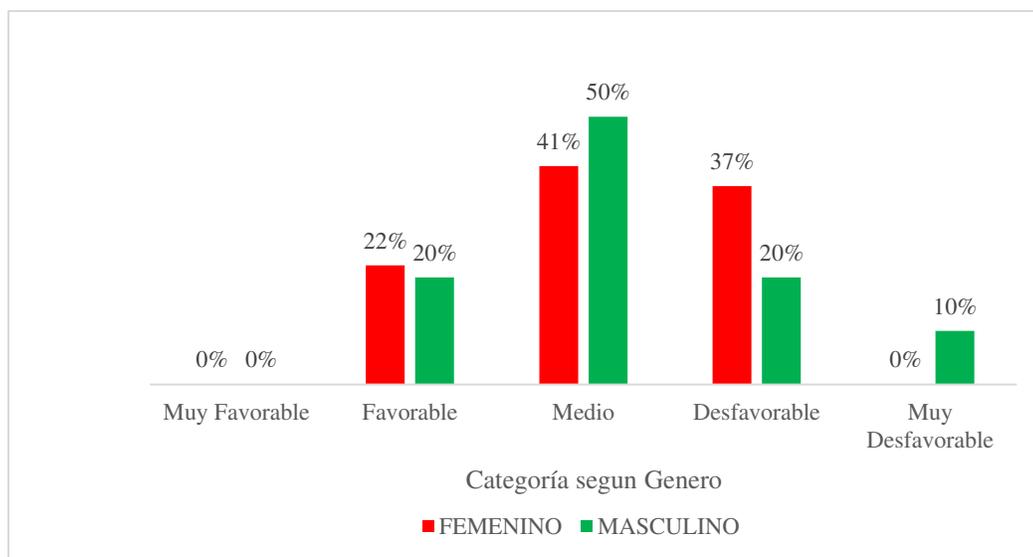
Tabla 10

Percepción del Clima Laboral en relación al género de los encuestados en el Hospital Antonio Lorena

Genero	Muy favorable		Favorable		Medio		Desfavorable		Muy desfavorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Femenino	0	0%	6	22%	11	41%	10	37%	0	0%	27	100%
Masculino	0	0%	2	20%	5	50%	2	20%	1	10%	10	100%
Total	0	0%	8	22%	16	43%	12	32%	1	0.0	37	100%

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 8.
Percepción del Clima Laboral en relación al género



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

En la Tabla 10 y Figura 8, respecto al clima laboral medio o regular, se aprecia en un 50% en los encuestados es del género masculino y un 41% en los encuestados son de género femenino, así mismo se puede observar que un 37% de encuestados del género femenino considera el clima laboral es desfavorable, conjuntamente con un 20% del género masculino, también se observa que un 20% de ambos sexos así se estima que resulta favorable el clima laboral. Seguido por el 10% que indica que el género masculino que si percibe un clima laboral muy desfavorable.

Se muestra esta conducta debido que por condiciones psicológicas o cultural las mujeres muestran mayores molestias respecto al clima laboral que perciben, esto respecto a los varones.

5.2.9. Clima laboral según condición laboral

Tabla 11

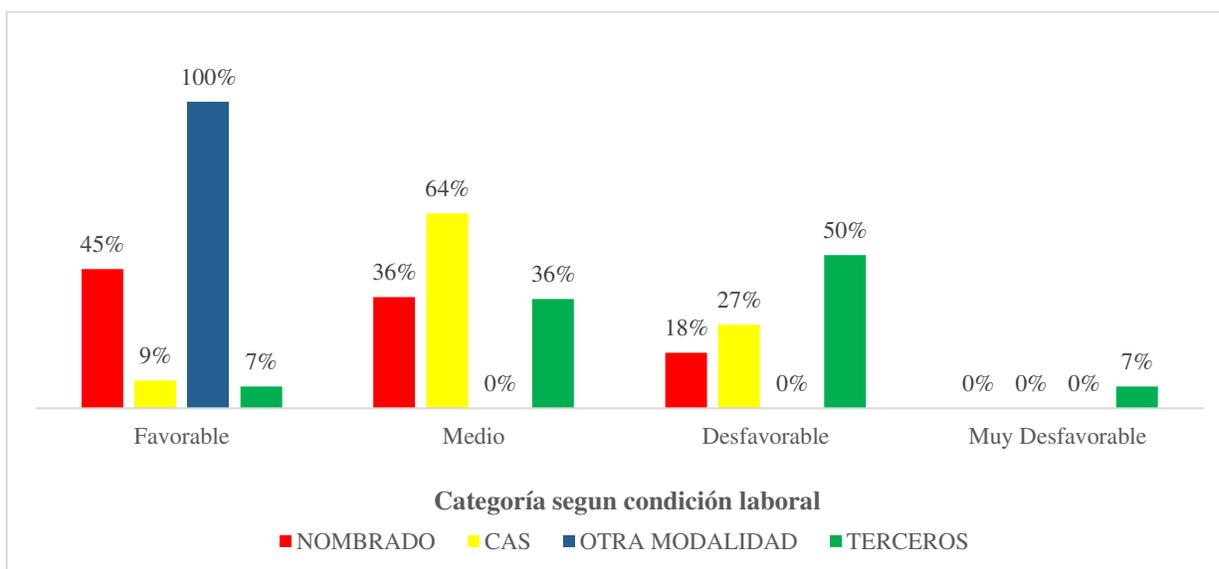
Percepción del Clima Laboral en relación a la condición laboral de los encuestados en el Hospital Antonio Lorena

Condición laboral	Muy favorable		Favorable		Medio		Desfavorable		Muy desfavorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nombrado	0	0	5	45%	4	36%	2	18%	0	0%	11	100%
Cas	0	0	1	9%	7	64%	3	27%	0	0%	11	100%
Otra modalidad	0	0	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Terceros	0	0	1	7%	5	36%	7	50%	1	7%	14	100%
Total	0	0	8	22%	16.0	43%	12.0	32%	1.0	3%	37	100%

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 9.

Percepción del Clima Laboral en relación a la condición laboral de los encuestados en el Hospital Antonio Lorena del Cusco.



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Presentado en la Tabla 11 y acompañado de la Figura 9, se expone al grupo de trabajadores nombrados, 45% de ellos juzga que el clima laboral es favorable, seguido por un 36% que considera que el Clima Laboral es regular o mediocre, de igual manera el 64% del personal CAS considera que el Clima Laboral es mediano o regular, otro 27% que dio a conocer que al Clima Laboral como desfavorable, por otro lado se observa que un 50% del personal Terceros considera que el Clima Laboral es desfavorable, a continuación el 36% considera que el Clima Laboral es medio o regular, así como un 7% de este mismo grupo considera que el Clima Laboral es muy desfavorable, por otro lado el 100% del personal contratado por otra modalidad estableció que el Clima Laboral les resultaba favorable.

Observamos que en el grupo que conceptúa como desfavorable al clima laboral, es la circunstancia de contrato por terceros los que más consideran a esta como desfavorable, seguidos por la modalidad CAS y finalmente nombrados, esto se da así porque los nombrados ya tienen cierta costumbre a las condiciones laborales, mientras que los terceros son el caso opuesto. Por otro lado, del grupo que lo califica como favorable, es la modalidad que agrupa otras modalidades en general la que más sobresale, sucesión de la modalidad de nombrados, estos últimos al tener cierto tiempo de trabajo en la institución se adecuan de mejor manera a las dificultades y problemas que presente la entidad.

5.2.10. Clima laboral según grupo ocupacional

Tabla 12

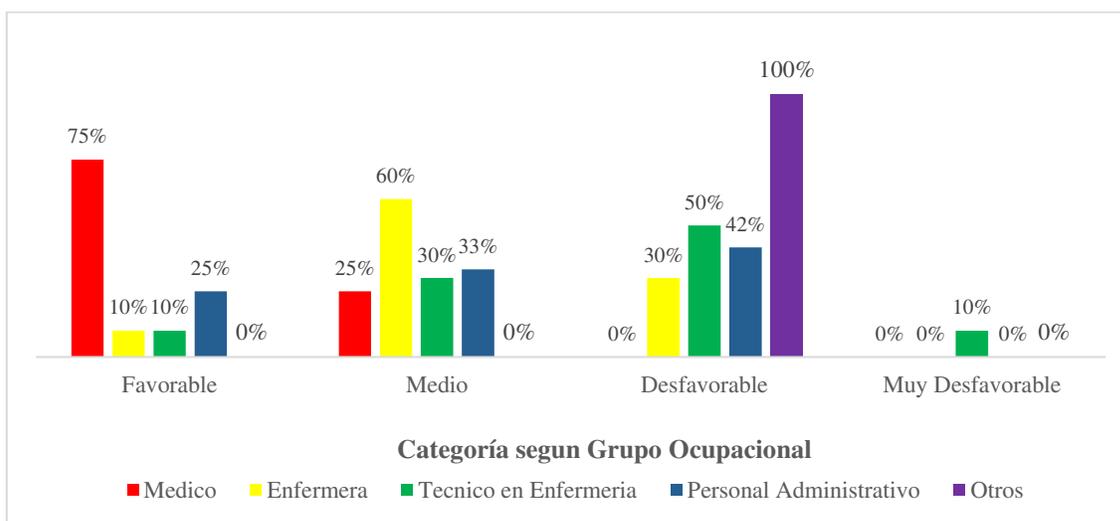
Percepción del Clima Laboral en relación al grupo ocupacional de los encuestados en el Hospital Antonio Lorena

Grupo ocupacional	Muy favorable		Favorable		Medio		Desfavorable		Muy desfavorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Medico	0	0%	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	4	100%
Enfermera	0	0%	1	10%	6	60%	3	30%	0	0%	10	100%
Técnico en enfermería	0	0%	1	10%	3	30%	5	50%	1	10%	10	100%
Personal administrativo	0	0%	3	25%	4	33%	5	42%	0	0%	12	100%
Otros	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
Total	0	0%	8	22%	14	38%	14	38%	1	3%	37	100%

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 10

Percepción del Clima Laboral en relación al grupo ocupacional de los encuestados en el Hospital Antonio Lorena del Cusco



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Dentro de la Tabla 12 y Figura 10, visualizamos un 75% conformado por médicos, los cuales declararon que el clima laboral es favorable, seguido por el 25% que cree que el

clima laboral es regular o medio, así mismo dicho tablón da a conocer que el 60% de enfermeras percibe el clima laboral medio, seguido por un 30% de enfermeras que considera el clima laboral como desfavorable, igualmente se observa que un 50% de técnicos de enfermería considera el clima laboral como desfavorable seguido por un 30% de técnicos que lo considera como medio o favorable, así mismo el 42% del personal administrativo percibe el clima laboral como desfavorable, seguido por un 30% de este mismo grupo que lo considera como medio o regular.

Lo que se desprende del análisis es que del grupo ocupacional que considera el clima laboral como desfavorable, se tiene que los que son técnicos en enfermería perciben más este descontento respecto al clima laboral, seguidos del personal administrativo y de las enfermeras. En contraposición se tiene que de los que consideran al clima laboral como favorable, el grupo ocupacional más sobresaliente son los médicos seguidos del personal administrativo, esto se debe a que las enfermeras y los técnicos en enfermería son los que tienen labores constantes y de alta fatiga, mientras los médicos pueden tener periodos de descanso, de similar forma los administrativos.

5.2.11. Clima laboral según edad

Tabla 13

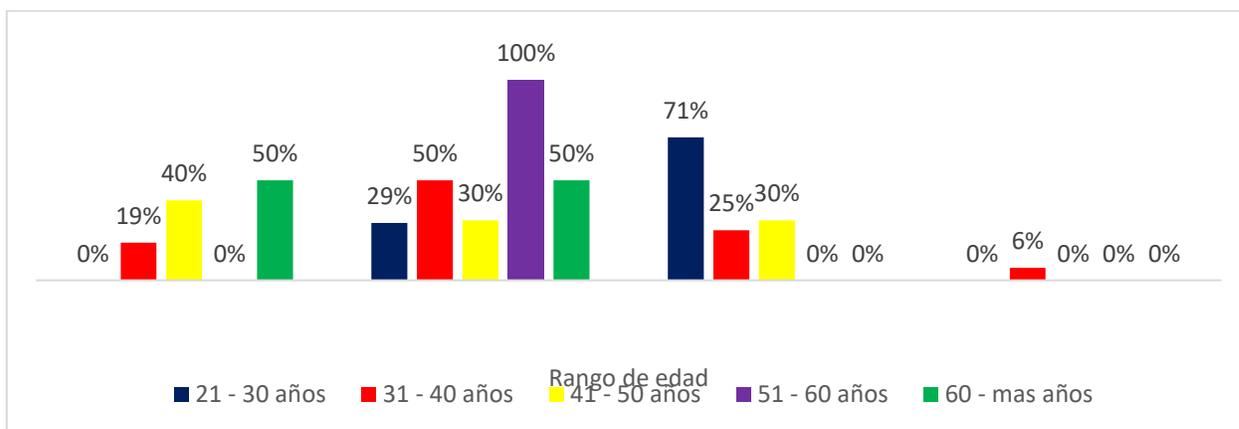
Percepción del Clima Laboral en relación a la Edad de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena

Edad	Muy favorable		Favorable		Medio		Desfavorable		Muy desfavorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
21 - 30 años	0	0%	0	0%	2	29%	5	71%	0	0%	7	100%
31 - 40 años	0	0%	3	19%	8	50%	4	25%	1	6%	16	100%
41 - 50 años	0	0%	4	40%	3	30%	3	30%	0	0%	10	100%
51 - 60 años	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	2	100%
60 - más años	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	2	100%
Total	0	0%	8	22%	16	43%	12	32%	1	3%	37	100%

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 11

Percepción del Clima Laboral en relación a la edad de los trabajadores en el Hospital Antonio Lorena del Cusco



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

En la Tabla 13 y Figura 11, visualizamos que en relación al grupo etario, los elementos catalogados en un margen entre 21 a 30 años, dieron a conocer que el 71% considera que el clima laboral les resulta desfavorable, seguido por el 29% que opinaron que el Clima Laboral es medio o regular, en un aspecto general dentro de un margen entre 31 a 40 años

de edad, el 50% descubre que el clima laboral es medio o regular, seguido por un 25% que percibe el clima como desfavorable, a continuación tenemos el margen de edades entre 41 a 50 años de edad, el 40% percibe el clima como favorable seguido por un 30% que lo percibe como regular y otro 30% de mismo grupo etario que lo percibe como desfavorable, en el margen comprendido entre 51 a 60 años el 100% de miembros encuestados percibe el clima laboral como regular mientras que en el rango de 60 años de edad declaró que el 50% de encuestados considera el clima laboral como favorable y el otro 50% como medio o regular.

Se observa que el grupo de edad que más considera al clima laboral como medio, son los de 51 a 60 años, lo cual se debe a que la cantidad de tiempo que ellos han trabajado en la institución. Por otro lado, en su mayoría, el margen comprendido entre 21 a 30 años de edad considera que el clima laboral como desfavorable, este es debido a características generacionales que son diferentes, este grupo de edad se caracteriza por alzar su voz cuando algo no le es agradable.

5.2.12. Clima laboral y tiempo de servicio de los trabajadores

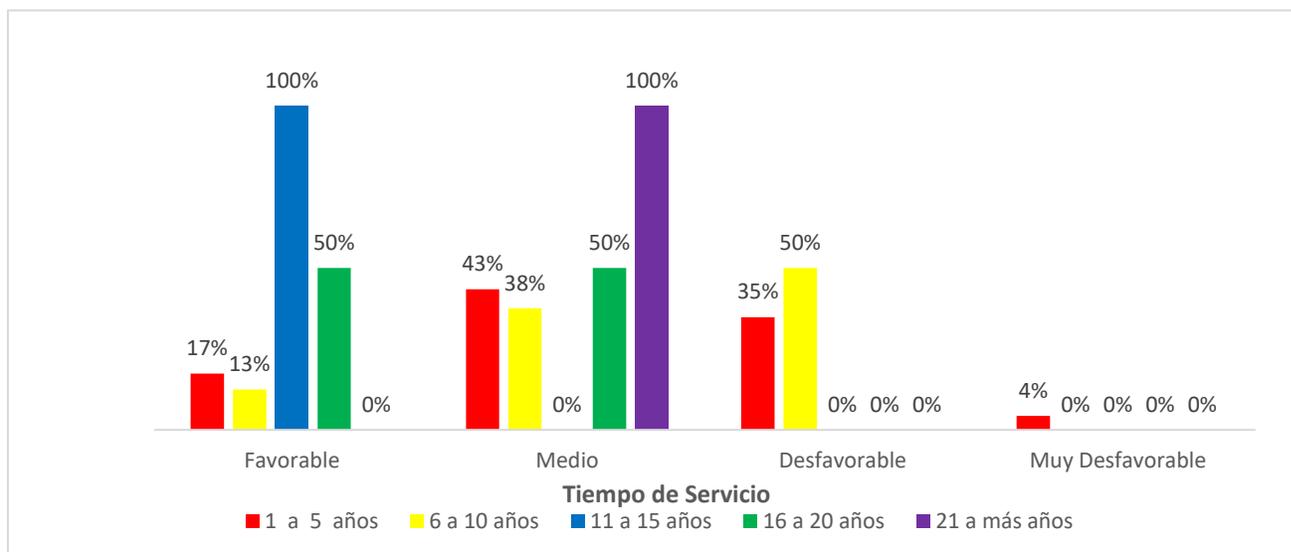
Tabla 14

Percepción del Clima Laboral en relación al tiempo de servicio de los trabajadores del Hospital Antonio Lorena

Tiempo de Servicio	Muy Favorable		Favorable		Medio		Desfavorable		Muy Desfavorable		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 a 5 años	0	0%	4	17%	10	43%	8	35%	1	4%	23	100%
6 a 10 años	0	0%	1	13%	3	38%	4	50%	0	0%	8	100%
11 a 15 años	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
16 a 20 años	0	0%	2	50%	2	50%	0	0%	0	0%	4	100%
21 a más años	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
TOTAL	0	0%	8	22%	16	43%	12	32%	1	3%	37	100%

Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Figura 12
Percepción del Clima Laboral en relación al
tiempo de servicio de los trabajadores en el Hospital Antonio Lorena del Cusco



Nota: Elaboración propia – Microsoft Excel

Expuesto en la Tabla 14 y Figura 12, a de notarse que entre los trabajadores que laboran entre 1 y 5 años en el hospital un 43% percibe un clima laboral medio o regular seguido por el 35% quienes percibieron que este es desfavorable y un 4% que compartiendo el ideal percibieron que el clima es muy desfavorable así mismo entre los trabajadores que laboran entre 6 y 10 años en el hospital un 50% etiqueto al clima laboral como desfavorable al cual le sigue el 38% que caracterizo como medio o regular al clima laboral, en cuanto a los trabajadores que laboran entre 11 a 15 años en el hospital un 100% percibe un clima laboral favorable, igualmente entre los trabajadores que laboran entre 16 y 20 años en el hospital un 50% percibe el clima laboral como favorable y otro 50% lo percibe como medio o regular y entre los que laboran en la institución de 20 años a mas el 100 % percibe el clima laboral como medio o regular.

5.3. Discusión de resultados.

Respecto al estudio y a los resultados que se presentaron líneas arriba se ha identificado en líneas generales que el clima laboral percibido en el Hospital Antonio Lorena es “medio” o “regular”, dicho resultado se puede comparar con la investigación realizada por (Adauta, 2018) tomando como título su artículo Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”- México, evaluó el Clima Organizacional en dicho hospital tomando como muestra 264 trabajadores , obteniendo como concluyente al Clima Organizacional, obtuvo la valorización del equipo de trabajadores con ciertos niveles “medios” manteniendo sus cuatro dimensiones en altos niveles, no olvidemos mencionar que en los conformantes de estimulación y liderazgo, como los evaluados de manera sobresaliente, a continuación el de reciprocidad y, finalmente, tan importante como los anteriores participación; siendo distinto al presente estudio donde se tomaron en cuenta 5 dimensiones donde la autorrealización tiende a ser percibida “favorable”, seguida por el involucramiento, la supervisión y la comunicación las cuales tienden a ser percibidas con niveles “medios” y por otro lado las condiciones laborales son consideradas como “desfavorables” esto en vista de que el hospital Antonio Lorena no cuenta actualmente con las condiciones óptimas de infraestructura y otros factores para brindar adecuadas condiciones laborales a sus trabajadores. En contraste se tiene que, el clima organizacional analizada en la investigación de Adauta es similar a la dimensión supervisión de la presente investigación, el cual fue calificada como medio, resultado que coincide con los resultados de clima organizacional que también fue calificada como medio.

En la Investigación realizada por Alvarez & Cahuana (2015), Clima Organizacional y Calidad de Atención en el centro de salud Ascensión Huancavelica (2015), determinó que

un 68% indicó que las relaciones interpersonales son de manera media o regular, así mismo se determinó que el personal tiene un sentido de pertenencia en un 65% considerando que los profesionales se sienten integrados a un grupo de trabajo, finalmente la investigación concluye con la estrecha relación entre una calidad de atención en un foco de ayuda médica en Ascensión y el clima organizacional de Ascensión, por otro lado en la investigación realizada en el Hospital Lorena podemos ver que en la dimensión de involucramiento los laboradores manifiestan que el clima organizacional es “medio” integrando un 43%, por lo que se puede concluir que los trabajadores no se encuentran del todo involucrados ni comprometidos con el desarrollo de la institución esto se puede deber a diferentes factores los cuales se deberían estudiar más a fondo en investigaciones posteriores. En contraste se tiene que la investigación de Álvarez y Cahuana, presenta conclusiones equivalentes a los obtenidos en el trabajo presentado, ya que en el análisis de las variables, ambas de llegan a calificarlas con el nivel medio.

Fuentes (2016), toma como título “Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras del Hospital de Contingencia Antonio Lorena de la ciudad del Cusco”, aquí concluye en los siguientes ya que existe reciprocidad en los niveles demostrativos de entre agobio laboral y el clima organizacional, igualmente se determinó la existencia visible en los niveles significativos de correlación entre logro personal y la satisfacción personal con el clima organizacional, refiriéndonos a los efectos expuestos en el presente estudio se observa que a un grupo ocupacional de enfermeras que participaron del estudio en el Hospital Lorena, manifestaron que mantienen un clima organizacional “medio o “regular” este 60% del grupo ocupacional de enfermeras, seguido por un 30% que discrepó indicando que el clima organizacional desfavorable, así mismo nos referimos a la dimensión de autorrealización

podemos observar que un 38% de los participantes en el estudio la percibe como “favorable”, lo que coincide con el estudio descrito líneas arriba. Se tiene en contraste que, el clima laboral percibido por los trabajadores es negativo cuando estos tienen el cargo de enfermera, esto en comparación con el análisis de grupo ocupacional, donde se observó que los que más calificaban como desfavorable a al clima laboral eran las enfermeras y técnicos en enfermería, por lo que en extensión sería el grupo con mayor nivel de incomodidad y estrés.

En la investigación realizada por Obregon & Valer (2017), en su tesis titulada: “Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco, 2017”, afirmando la existencia de una correspondencia significativa entre el síndrome de Burnout y el clima laboral, aquí dicho personal asistencial del Hospital Regional del Cusco, llevado a un conclusión muestra un mejor clima laboral, corresponde una menor presencia del síndrome de Burnout, en este estudio se tomaron en consideración cinco dimensiones de Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, por lo que a mayor presencia de estas dimensiones menor será debido a la disposición del síndrome de Burnout, al igual que en el presente estudio donde se tomaron en cuenta las mismas dimensiones podemos observar que el involucramiento, la supervisión y la comunicación se encuentran en una categoría “medio” o “regular” en el Hospital Lorena, se deberían tomar acciones para mejorar estas dimensiones así como la dimensión de condiciones laborables las cuales se consideran que son “desfavorables”, ya que a mejor y mayor presencia de estas dimensiones, se podría disminuir la tendencia a desarrollar en los empleados del Hospital Lorena un Síndrome de Burnout. Se mantuvo así por contraste conclusivo que el hospital Antonio Lorena se presenta un nivel medio o regular, de similar

forma se encuentra en el hospital regional del cusco, motivo por el cual se puede observar esa relación con la segunda variable que analiza, sin embargo para la comparación se tiene la similitud con en la conducta de la variable clima laboral.

Conclusiones

1. De los resultados obtenidos se puede concluir que el clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital Antonio Lorena es “medio” o “regular”, ya que un 43% lo considera como tal, seguido por un porcentaje ligeramente menor de 32% que considera que el clima organizacional observado por los trabajadores es “desfavorable”, por lo que se deberían tomar acciones correctivas para así poder mejorar la perspectiva que tienen los trabajadores del clima organizacional dentro del hospital Antonio Lorena.
2. Dentro de las categorías de análisis para el Clima organizacional consideradas en el presente estudio se puede concluir que la autorrealización se considera que es “favorable”.
3. En cuanto al involucramiento está en una categoría de “medio” o “regular”, la cual se debería mejorar implementando acciones que mejoren el involucramiento, la identificación y el compromiso de los trabajadores con la institución.
4. La supervisión está en una categoría de “medio” o “regular”, por lo cual se deberían implementar acciones que permitan que esta dimensión se perciba como favorable.
5. La comunicación se encuentra en una categoría de “medio” o “regular”, para lo cual se deberían tomar acciones que mejore la comunicación interna dentro del hospital.
6. Así mismo en la dimensión de condiciones laborales la cual se percibe como “desfavorable”, se podría decir que está en relación a una serie de factores que se perciben como desfavorables dentro de la institución como el reconocimiento, el trato justo, por lo que se deberían tomar acciones para mejorar estas condiciones.

7. El clima organizacional en general en el personal del Hospital Antonio Lorena del Cusco, según el género tanto varones como mujeres en su mayoría consideran el clima laboral como “medio” o “regular” en cuanto a la edad podemos concluir que los trabajadores más jóvenes entre las edades de 20 a 40 años consideran que el Clima organizacional es “medio” mientras que los trabajadores entre las edades de 41 a 60 años en su mayoría consideran el clima organizacional como “favorable”, esto se puede deber a su tiempo en la institución donde ya alcanzaron cierto nivel de involucramiento y compromiso con la institución, así mismo en cuanto al grupo ocupacional se concluye que tanto las enfermeras como el personal técnico y el personal administrativo considera que el clima organizacional es “medio” mientras que los médicos lo consideran “favorable”, finalmente en cuanto a la condición laboral se concluye que para el personal nombrado y contratado por otras modalidades (destacados) el clima laboral es “favorable” lo cual cambia con el personal CAS que considera el clima como “medio”, mientras que el personal por Terceros considera un clima laboral “desfavorable” lo cual se puede deber a que no tienen una estabilidad laboral, beneficios, ni reconocimiento por su trabajo; por lo tanto es importante mantener un clima laboral favorable para el buen desempeño y rendimiento de los trabajadores.

Recomendaciones

1. De acuerdo con el análisis realizado se podría mejorar el Clima laboral fomentando el desarrollo, involucramiento, compromiso, comunicación y reconocimiento en los trabajadores del hospital Antonio Lorena, también talleres de trabajo en equipo y mayor interrelación entre empleados obviando la jerarquía.
2. Realizar estudios relacionando el clima laboral con otras variables de estudio como el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad de atención a los usuarios ya que el clima organizacional podría influir significativamente en estos factores. Además de analizar la correlación con otras variables y descubrir relaciones importantes.
3. Realizar investigaciones cuasiexperimentales proponiendo la elaboración e implementación de programas de intervención para mejorar el clima organizacional dentro del Hospital Antonio Lorena. La aplicación de herramientas modernas como el coaching u otros también serían una buena opción.
4. Diseñar programas de intervención para mejorar el clima organizacional dentro del Hospital como: Fomentar actividades de integración y comunicación, fomentar la identificación con los valores organizacionales así incrementar el compromiso de los trabajadores para el cumplimiento adecuado de las tareas y así participar en el desarrollo del hospital, promover el uso de políticas justas y efectivas para mejorar las capacidades e incrementar la satisfacción laboral del personal.

Bibliografía

- Adauta, S. J. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana Salud Pública*.
- Alina Maria Perez, D. R. (2004). *Clima Organizacional en Salud Pública*.
- Alina María Segredo Pérez, A. J. (2015). *Enfoque sistémico del clima organizacional y su*.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela: Episteme.
- Ávila Acosta R, B. (2001). *Metodología de la Investigación* . Lima: Estudios y Ediciones
- Carrillo, S. P. (2004). *Escala clima laboral*. Lima, POerú.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizaional*. México: MacGraw-Hill.
- Condori, Y. Q. (2018). *Clima laboral en la unidad administrativa del hospital de Quillabamba – 2018*. Cusco, Perú.
- Ellegren, U. (2015). *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud*.
- Horna, A. A. (2012). *7 Pasos para una Tesis Exitosa*. Lima.
- Jeny Rosanna Julia Del Rio-Mendoza, Alicia Munares-Lovaton, Hugo Montalvo-Valdez. (2013). *Clima organizacional en trabajadores de un hospitalgeneral de Ica*. *Revista Medica Panacea*, 14.
- Mainegra, J. M., & Díaz, B. A. (2012). *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud*. *Revista Medica Electronica*.
- Mendoza, S. V. (2015). *Pasos para Elaborar proyectos de investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala clima laboral CL - SPC*. Lima.
- Pamela Obregon Mollinedo, A. V. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco, 2017*. Cusco, Perú.

Reátegui, S. S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. Juanjui, Perú.

Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2014). Metodología de la Investigación. México: MacGraw-Hill.

Salud, M. d. (2008). Metodologia para el estudio del Clima Organizacional. Documento Técnico.

Salud, M. d. (2009). Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Lima.

Shirota, A. T. (2013). Planifique, desarrolle y apruebe su tesis. Lima: Fondo Editorial.

Apéndices

Registro Fotográfico



Ilustración 1. Aplicación de encuesta a personal técnico



Ilustración 2. Aplicación de encuesta a personal administrativo

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo conocer el clima laboral en el Hospital Antonio Lorena del Cusco, para tal efecto se ha formulado un conjunto de afirmaciones que deben ser confirmadas o no confirmadas por Ud, marcando una X en la alternativa de respuesta que considere se aproxime mejor a la descripción de la realidad del clima laboral existente en el hospital.

Tenga en Cuenta que su opinión permitirá conocer y mejorar la Gestión del Clima Laboral en su Institución.

Antes de Responder debe tener en cuenta lo siguiente:

- El Cuestionario es Anónimo y Confidencial
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente dentro de la organización
- Llenar el Cuestionario con Bolígrafo
- Solo puede marcar una opción por cada pregunta
- Asegúrese de responder todas las preguntas
- La información será recogida con fines de Investigación

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

ORGANIZACIÓN: HOSPITAL ANTONIO LORENA DEL CUSCO

Género: (M) (F)

Edad: _____ **Tiempo de servicio en la Institución:** _____

Condición laboral:

Nombrado	()
Contratado CAS	()
Contratado otra Modalidad	()
Servicios No Personales – Terceros	()

Grupo Ocupacional:

Medico	()
Enfermera	()
Técnico(a) de Enfermería	()
Personal Administrativo	()
Otros	()

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
		<i>NINGUNO O NUNCA</i>	<i>POCO</i>	<i>REGULAR O ALGO</i>	<i>MUCHO</i>	<i>TODO O SIEMPRE</i>
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
3	Se participa en definir las acciones para lograr los objetivos					
4	Se valora los altos niveles de desempeño					
5	Los jefes expresan reconocimiento por los grupos de trabajo					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
8	La empresa promueve el desarrollo del personal					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
10	Se reconocen los logros en el trabajo					
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
13	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
18	Los servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
19	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución					
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					

N°	ITEM	1	2	3	4	5
		<i>NINGUNO O NUNCA</i>	<i>POCO</i>	<i>REGULAR O ALGO</i>	<i>MUCHO</i>	<i>TODO O SIEMPRE</i>
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
22	En la organización, mejoran continuamente los métodos de trabajo					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
28	Los objetivos de trabajo están claramente definidos					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
30	Existe un trato justo en la organización.					
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
34	Existen suficientes canales de comunicación					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
40	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
		<i>NINGUNO O NUNCA</i>	<i>POCO</i>	<i>REGULAR O ALGO</i>	<i>MUCHO</i>	<i>TODO O SIEMPRE</i>
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
42	Los objetivos de trabajo son retadores					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable:	<u>Enfoque de la investigación</u>
¿Cómo es el de Clima Organizacional en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?	Describir el Clima Organizacional en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019	Debido a que el diseño de la investigación a realizar es de un nivel Descriptivo no es necesaria la formulación de una hipótesis	Clima organizacional	Enfoque Cuantitativo <u>Tipo de investigación</u> Basico <u>Nivel de investigación</u> Descriptivo <u>Métodos de investigación</u> Científico
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		<u>Diseño de investigación</u>
¿Cómo es la percepción de Autorrealización como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?	Describir la percepción de Autorrealización como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019			El diseño es de tipo no experimental, transversal y descriptivo
¿Cómo es el Involucramiento Laboral como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?	Describir el Involucramiento Laboral como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019			<u>Población y muestra</u> Población: 812 Trabajadores que laboran en el Hospital Antonio Lorena del Cusco Muestra será no probabilística por conveniencia. Muestra: 261 trabajadores según fórmula aplicada
¿Cómo es la Supervisión Laboral como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?	Describir la Supervisión Laboral como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019.			<u>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</u> Técnica: Encuesta
¿Cómo es la Comunicación como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?	Describir la Comunicación como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019			Instrumento: Cuestionario
¿Cómo son las condiciones Laborales como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?	Describir las condiciones Laborales como dimensión del Clima Organizacional en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019.			<u>Técnicas estadísticas de análisis de datos</u> Uso de paquete estadístico SPSS
¿Cómo es el Clima Organizacional según el sexo, edad, condición laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio en el Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019?	Describir el clima organizacional, según el sexo, edad, condición laboral, grupo ocupacional y tiempo de servicio del Personal que labora en el Hospital Antonio Lorena del Cusco – 2019.			