



**Clima Organizacional en la Unidad de Cuidados
Intensivos de Adultos del Hospital Nacional Dos de Mayo
Lima Mayo 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Delia Mercedes Reynaldo Padilla

ASESOR:

Mgtr. Manuel Loayza Alarico

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ – 2014

Página del Jurado

Mgtr. Mercedes Nagamine Mishayiro
Presidente

Mgtr. Oriana Rivera Lozada
Secretario

Mgtr. Manuel Loayza Alarico
Vocal

Dedicatoria

A Dios por estar siempre a mi lado, dándome fuerzas para cumplir mis objetivos. A mi esposo Tito y a mis amados hijos Sharon, Fabrizio y Gabriela por todo el amor y apoyo incondicional recibido, porque sin ellos no estaría donde estoy ahora.

Y a mis padres, Isaías y Julia por los valores que me inculcaron en el transcurso de mi vida.

Agradecimiento

Al Dr. Manuel Loayza Alarico por su asesoría, apoyo, dedicación constante y orientación en esta investigación, siendo para mí un ejemplo de Profesionalidad. Sin su inestimable ayuda tanto técnica como teórica no hubiera sido posible la realización del presente trabajo.

Al Hospital Nacional “Dos de Mayo”, que mediante la Oficina de Capacitación autorizo la ejecución del presente trabajo de Investigación y especialmente al personal que labora en la UCI - ADULTOS por su colaboración y participación.

A todas las personas que de una u otra manera colaboraron en la realización de este trabajo.

Declaración jurada

Yo; Delia Mercedes Reynaldo Padilla, estudiante del Programa de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 09608745, con la tesis titulada “Clima Organizacional en la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos del Hospital Nacional Dos De Mayo. Lima – Mayo 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 20 de Agosto 2014

Firma.....

Nombres y apellidos: Delia Mercedes Reynaldo Padilla

DNI: 09608745

Presentación

Se presenta la tesis titulada “Clima Organizacional en la Unidad de Cuidados Intensivos de adultos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima - Mayo 2014” con la finalidad de identificar como el clima organizacional a través de los factores de cultura de la organización, potencial humano y diseño de la organización afectan al personal que labora en esta área de salud crítica, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud

El estudio consta de siete capítulos, según el esquema proporcionado por la Universidad César Vallejo, de manera tal que en el primer capítulo se realiza la justificación de las razones por las que se decide desarrollar el tema de investigación, se plantea el problema, las hipótesis y los objetivos; en el segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico, con la operacionalización de las variables, se define la población y muestra, el diseño y los instrumentos para el recojo de información; en el tercer capítulo, se muestran los resultados a los que se llegó con el estudio; en el cuarto capítulo, se realiza la discusión teniendo como referencia los resultados y hallazgos de otros investigadores tanto del país como del exterior. Finalmente los quinto y sexto capítulos muestran las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó y en el último capítulo se plasman las referencias bibliográficas que fueron incorporadas en el desarrollo de la presente.

La autora presenta este estudio como complemento diagnóstico que permitirán implementar mejoras en el ambiente laboral y generar relaciones humanas proactivas fortaleciendo la calidad en la atención de los servicios de salud.

La Autora

Índice

	Pág
Paginas preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. introducción	
1.1 Antecedentes y fundamentos científicos	14
1.1.1 Fundamentación científica del Clima organizacional	19
1.1.2 Fundamentación científica de Cultura Organizacional	25
1.1.3 Fundamentación científica de Clima organizacional y Productividad	26
1.1.4 Terminología básica usada en la determinación de clima organizacional	27
1.2 Justificación	29
1.3 Problema	31
1.3.1 Planteamiento del problema	31
1.3.2 Formulación del problema	31
1.4 Objetivos	32
1.4.1 General	32
1.4.2 Específicos	32
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	35

2.2.1 Operacionalización de los indicadores de las dimensiones y su Puntuación en el instrumento de clima organizacional	37
2.3. Metodología	39
2.4. Tipos de estudio	39
2.5. Diseño	39
2.6. Población, muestra y muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	41
2.9 Aspectos éticos	42
III. Resultados	
3.1. Características generales	44
3.2. Resultados específicos	47
3.2.1. Diseño organizacional	53
3.2.2 Potencial humano	59
IV. Discusión	
4.1 Discusión	64
V. Conclusiones	
5.1. Conclusiones	70
VI. Recomendaciones	
6.1 Recomendaciones	72
VII. Referencias bibliográficas	
Anexos	
01 Matriz de consistencia	77
02 Instrumento de la Investigación	79
03 Carta de Autorización para realizar la investigación	80
04 Consentimiento Informado	81
05 Gráficos del Aplicativo- Resultados	82

Resumen

Introducción: La medición del clima organizacional en las instituciones prestadoras de salud es una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, ya que les permite implementar estrategias para incrementar la productividad y conducir la gestión de los cambios necesarios de la organización para el mejoramiento continuo en la oferta de servicios de salud. El objetivo del estudio fue conocer el clima organizacional en la Unidad de Cuidados Intensivos de adultos del Hospital Nacional “Dos de Mayo”.

Método: Se realizó un estudio descriptivo, transversal realizado en 77 trabajadores de la Unidad de cuidados intensivos de adultos del Hospital Dos de mayo. Se utilizó como instrumentos el cuestionario de evaluación del desempeño del Clima organizacional del ministerio de salud, que consta de 34 ítem sobre percepción y actitudes aprobado por el Ministerio de Salud

Resultados: El 72.7% (56/77) de los trabajadores del servicio de UCI - Adulto percibieron mayormente un Clima Organizacional “Por mejorar””, un 26%% (20/77) un clima organizacional “No saludable” y un 1.3% (1/77) un clima organizacional “saludable”. Los indicadores de remuneración, recompensa y liderazgo son los que están percibidos con mayor porcentaje como “No saludables”. Sin embargo, hay los indicadores de identidad y estructura que representan el 18% del total de indicadores evaluados son percibidos como “saludable” los cuales pueden ser utilizados para iniciar la implementación de moras en el servicio. **Conclusión:** Existe un clima laborar por mejorar en la UCI- Adultos del Hospital Dos de Mayo, por lo cual se recomienda establecer un plan de intervención con los recursos humanos (nombrados y contratados) orientado a generar estrategias para mitigar la insatisfacción laboral y disminuir la insatisfacción laboral. Asimismo establecer mecanismos de compensación administrativa como incentivo al logro de objetivos comunes para la generación de espacios positivos y percepción de clima organizacional saludable.

Palabras Clave: Clima organizacional, Servicio de Salud, Unidad Cuidados intensivos

Abstract

Introduction: The measurement of organizational climate in the health institutions is an important management tool in the decision making of managers, allowing them to implement strategies to increase productivity and lead management of organizational changes necessary for the continuous improvement in the supply of health services. The aim was to study the organizational climate in the Intensive Care Unit of the adult "Dos de Mayo" National Hospital.

Method: A descriptive, cross-sectional study in 77 workers in the Intensive Care Unit Two adults was conducted May Hospital. Questionnaire evaluating the performance of organizational climate of the health ministry, which consists of 34 item on perception and attitudes adopted by the Ministry of Health was used as instruments

Results: 72.7% (56/77) of service workers UCI - Adult largely perceived an organizational climate "for improving" "%% 26 (20/77) A" not healthy "organizational climate and 1.3% (1/77) a "healthy" organizational climate. Indicators of remuneration, reward and leadership are the ones with the highest percentage perceived as "not healthy." However, there are indicators of identity and structures accounting for 18% of all evaluated indicators are perceived as "healthy," which can be used to initiate the deployment of blackberry service.**Conclusion:** There is a climate in labor for improving UCI-Adult Hospital Dos de Mayo, so it is recommended that an intervention plan for human resources (appointed and contracted) aimed at generating strategies to mitigate and reduce job dissatisfaction job dissatisfaction. Also establish administrative mechanisms as incentive compensation to the achievement of common objectives to generate positive perception of spaces and healthy organizational climate.

Keywords: Organizational climate, Health Service, Intensive Care Unit