



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Propuesta de optimización del clima organizacional en personal del  
área de emergencia de un hospital, Chimbote, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Torres Malo, Nestor Gonzalo (ORCID: 0000-0002-1205-5311)

**ASESOR:**

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5903-4577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión en los Servicios de la Salud.

CHIMBOTE - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

En primer Lugar agradecer a Dios, Por darnos un día más de vida, atravesando esta crisis de salud que estamos atravesando todo el mundo , agradecer también al apoyo incondicional de mi familia que siempre están conmigo y en especial a mi hijo Juan Diego , por ser mi motor y motivo , a que siga luchando día a día para salir adelante .

Nestor Gonzalo Torres Malo

## **Agradecimiento**

A mis asesores, el Dr. Luis Sosa Aparicio y el Dr. Abel Chavarry Isla, quienes, con su ayuda significativa e inspiración constante, tuvieron la tolerancia y el entusiasmo de enseñar la información de mi investigación. A los directores y docentes de las organizaciones instructivas, por su ayuda y capacidad para participar en la investigación. Y las personas que estaban conmigo en este largo camino apoyándome de manera inesperada.

El Autor

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
VIII. PROPUESTA	37
REFERENCIAS:	42
ANEXOS	50

## Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones de cuestionario del Clima Organizacional	22
Tabla 2. Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote 2020.	24
Tabla 3. Financiamiento del plan de mejora	35

## Índice de figuras

Figura 1	Distribución de la dimensión realización personal del Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote 2020	24
Figura 2	.Distribución de la dimensión involucramiento laboral del Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote 2020	25
Figura 3	Distribución de la dimensión supervisión del Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote 2020	26
Figura 4	Distribución de la dimensión comunicación del Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote 2020	27
Figura 5	Distribución de la dimensión condiciones laborales del Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote 2020	28

## Resumen

El clima laboral es un factor crítico de éxito porque sus mejoras elevan la eficiencia del trabajo hospitalario, pero su deterioro origina serios inconvenientes que finalmente, repercuten sobre el paciente y la familia involucrada. El estudio presentó como objetivo determinar las características del clima organizacional que permita elaborar una propuesta de intervención en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote. La investigación corresponde a una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño no experimental, descriptivo simple. La población estuvo conformada por 65 enfermeros del servicio de emergencia, se empleó la técnica de encuesta y el instrumento: cuestionario planteado por Sonia Palma, el mismo que estuvo conformado por 50 ítems. Los principales resultados muestran que el 86,2% de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital la Caleta de Chimbote perciben el clima organizacional como regular. Mientras, el 7,7% considera un clima organizacional favorable y el 6,2% fue desfavorable. Finalmente, se plantea una propuesta de mejora continua que permita optimizar las dimensiones del clima organizacional: condiciones laborales, realización personal, comunicación, supervisión e involucramiento laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Propuesta de optimización, involucramiento laboral

## **Abstract**

The work environment is a critical success factor because its improvements increase the efficiency of hospital work, but its deterioration causes serious inconveniences that ultimately affect the patient and the family involved. The objective of the study was to determine the characteristics of the organizational climate that would allow the elaboration of an intervention proposal in workers of the Emergency service of the La Caleta-Chimbote Hospital. The research corresponds to a quantitative approach research, applied type and non-experimental, simple descriptive design. The population consisted of 65 nurses from the emergency service, the survey technique and the instrument were used: questionnaire posed by Sonia Palma, which was made up of 50 items. The main results show that 86.2% of the emergency service workers at Hospital La Caleta de Chimbote perceive the organizational climate as regular. Meanwhile, 7.7% consider a favorable organizational climate and 6.2% were unfavorable. Finally, a proposal for continuous improvement is proposed that allows optimizing the dimensions of the organizational climate: working conditions, personal fulfillment, communication, supervision and work involvement.

**Keywords:** Organizational climate, Proposal for optimization, labor involvement



## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado actual, el clima organizacional se ha convertido en un criterio fundamental que asegura óptimos niveles de desempeño en todo tipo de organización de salud, asegurando el bienestar y cuidado del paciente. Así la gestión hospitalaria se centra en el desarrollo de habilidades inclusivas que aseguran los altos estándares de profesionalismo por parte de los prestadores de salud. Esa es la razón por la cual las asociaciones intentan descubrir cómo adaptarse a los cambios tecnológicos – humanos que requiere el mundo de la salud. El óptimo clima organizacional asegura estándares de calidad en términos de atención y relaciones interpersonales.

En la actualidad, según Asociación Internacional RSM (2019), la información está referida a que cada año aparecen un promedio de 160 millones de nuevos casos de enfermedades relacionadas con la salud ocupacional (síndrome de Burnout), que aparece como consecuencia de las malas relaciones laborales que causan conflictos, insatisfacción laboral, altos niveles de rotación y ausentismo, bajo desempeño en la asignación de funciones y, obviamente, un inadecuado clima laboral. Los programas de bienestar para el trabajo están enfocados en crear compromisos y lealtades con la institución, que además puedan buscar equilibrio de la vida laboral y personal de los colaboradores.

Por su parte, Grandett (2020), refiere que el abordaje del clima laboral es un factor predictor de éxito en las organizaciones, al resaltar las características del ambiente de trabajo con todos los elementos que rodean a este, como es: el recurso humano, el ambiente físico y las relaciones interpersonales, entre otros, también considera la satisfacción y la motivación de los colaboradores; los cuales en suma constituyen la adopción de la cultura organizacional. Se destaca el papel de la alta gerencia para el monitoreo y seguimiento del clima organizacional, facilitando el involucramiento con los líderes del proceso y con el empoderamiento para el diseño de las estrategias de trabajo. Lo mencionado anteriormente sirve como sustento para las instituciones del sector salud quienes ofertan servicios que responden directamente a las

necesidades de las personas, las mismas que intervendrían en el desempeño de las funciones.

En Cuba, el clima organizacional es un factor relevante para fortalecer la visión de los colaboradores médicos, pues mientras exista un adecuado ambiente laboral, se logra evidenciar la capacidad de planear y gestionar los procesos inmersos los servicios de salud. En la mayoría de los establecimientos de salud; la personalidad, características y visión del líder sirven como base para construir un óptimo clima organizacional. Estos factores optimizan la visión de los médicos asistenciales y colaboradores administrativos. Iglesias, Torres, Pérez y Sánchez (2020).

Según Pacheco, Rojas, Niebles, Hernández y Duran (2020), la salud en Colombia se basa en la gestión de cada departamento asistencial. Por ello, proceso como el planeamiento y supervisión aseguran el cumplimiento de objetivos estratégicos y el planteamiento de posibles estrategias motivacionales diseñadas para optimizar el clima organizacional. De esta forma, las actitudes hostiles, la incertidumbre y el clima inadecuado serán criterios erradicados de las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS)

En México, uno de los desencadenantes de un ineficiente clima organizacional, también, es la prestación de servicios por médicos y enfermeras que aún no obtienen un título o licencia que avale su trayectoria profesional. Así pues, el 70% de los establecimientos médicos rurales son dirigidos por este tipo de personal, hecho que genera inestabilidad organizacional y desarticulación del sistema (Ochoa, 2017).

Carballo (2015) señala en su estudio la importancia de reconocer la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. Durante este estudio se aplicó un cuestionario, el mismo que permitió determinar el número de trabajadores que laboran en un clima aceptable y positivo. Sin embargo, no se debe descartar plantear diferentes opciones para reforzar este criterio.

Una investigación basada en la implementación de un examen descubrió que el 87% de los trabajadores sienten que el trabajo es una fuente de desilusión, mientras que el grado de cumplimiento es del 90% integral, lo que confirma que los grados más elevados se desprenden y que detestan el trabajo. En Medio Oriente y África del Norte, como lo indica este examen, no existen los optimistas representados en Siria, en Argelia solo el 12% son alegres, en Túnez solo el 5% de los representantes. Así pues, en Qatar hubo una calificación superior con un 28% que están contentos con su trabajo, el 62% se cumplen de manera promedio y solo el 10% de los trabajadores detestan su lugar actual de empleo en Gallup (2013).

En el Perú, es esencial estudiar el tema del clima organizacional, por eso, desde los niveles más elevados del Ministerio de Salud (MINSAL, 2011) propone el estándar especializado (RM468 / 2011 / MINSAL) en el cual se actualizará de manera rutinaria y dinámica todas las normas y reglas críticas para tener un marco de administración de calidad de bienestar magnífico, esto según la mejora de nuestra nación y sociedad (Randstad, 2015). El bienestar laboral ha mejorado la gratitud a los servicios humanos de calidad, la cual se ha convertido en un punto crítico para los diferentes proveedores de seguros sociales abiertos y privados afectando la condición de la solidez de los clientes y otros destinatarios monetarios y administrativos.

Por su parte, Quispe (2015) afirma que el clima organizacional es especialmente pertinente en un mundo indudablemente globalizado y serio, en el que partes del clima organizacional pueden convertirse en factores de separación que permiten que una organización sea más productiva que sus rivales. De esta forma, se verifica en las condiciones comerciales e institucionales, que en cada uno de ellos se haya actualizado una progresión de técnicas para crear un clima organizacional satisfactorio, permitiendo al trabajador construir la totalidad de sus capacidades, aptitudes, información, conexiones relacionales y límites académicos. Esto contribuye y ayuda al logro de los objetivos de la asociación. (Quispe, 2015).

A nivel nacional en el Hospital Regional Lambayeque (2016), propone mejorar el clima organizacional con el objetivo de incrementar las relaciones

interpersonales entre los trabajadores en las diversas áreas administrativas del establecimiento. La responsable del Servicio de Psicología ha programado diferentes talleres y charlas, con el objetivo de mejorar la naturaleza del soporte al trabajador y aumentar su nivel colaborativo. Además, se planea extender estas actividades a otras unidades hospitalarias con el fin de poder mejorar la política de gestión en el aspecto laboral.

A nivel local el Diario Chimbote (2018), dio a conocer las protestas de los médicos legistas del distrito fiscal de la Santa exigiendo la salida del director acusado de maltrato, prepotencia e incompetencia en temas de gestión. Por otra parte, el encargado de la división médico legal del Santa, exigió la salida del director debido al clima laboral insostenible en el establecimiento. Asimismo, después de pactar reuniones con directivos, se logró evidenciar la incapacidad de gestión debido a la pobre planificación con respecto a la infraestructura y equipamiento de los consultorios.

Por otro lado, en el Hospital de Apoyo San Ignacio de Casma, durante el 2018, se evidenciaron debilidades con respecto al clima organizacional. Los factores fueron la falta de comunicación entre niveles jerárquicos, ausencia de una buena gestión del área de recursos humanos encargada de velar por el bienestar e impulsar el trabajo en equipo y la falta de motivación a los trabajadores por medio de incentivos, reconocimientos y recompensas (potencia la productividad, desempeño y relaciones interpersonales). También, se observó falta de identificación, compromiso y lealtad con la entidad obteniendo resultados negativos para la gestión.

Actualmente en el servicio de Emergencia del establecimiento hospitalario donde se realizará este estudio, se puede evidenciar que no existe un buen clima organizacional entre los trabajadores, esta propuesta de optimización y mejora está orientada de acuerdo con las necesidades del servicio. En contraste, no se realizan evaluaciones del desempeño de los trabajadores, falta de incentivos para el logro de objetivos planificados y problemas de comunicación interna. Por otro lado, no se han realizado evaluaciones sobre el clima Organizacional al personal asistencial de dicha área, por lo que, es urgente gestionar una intervención en este aspecto. Debido a lo antes

mencionado surge la necesidad de contar con programas o estrategias que mejoren la condición actual en que se encuentra el clima organizacional en el personal asistencial del centro de salud y lo cual repercutirá en el mejoramiento de la calidad de atención que brinda el centro de salud. El presente proyecto de investigación se justifica porque es una propuesta viable, útil y servirá de guía en la gestión pública o privada en los servicios de Emergencia de establecimientos hospitalarios. La investigación se adapta al contexto mundial actual en el que se necesitan de ideas y acciones innovadoras para optimizar diversos procesos internos ineficientes y obtener la confianza de la población asignada.

En este sentido, el trabajo de investigación denominado propuesta de optimización del clima organizacional en el personal del servicio de Emergencia, tiene la intención de ser un trabajo novedoso e inédito, por las razones antes descritas. El valor teórico de esta investigación tiene como propósito llenar un vacío de conocimientos a partir del diagnóstico de la calidad del servicio de Emergencia, cuyo resultado definirá las fortalezas y debilidades con la intención de plantear una propuesta que mejore el clima organizacional. Es importante comprender que estos estudios son poco frecuentes en el ámbito de la salud en la Región Ancash y también a nivel nacional. Teniendo en cuenta que las instituciones prestadoras de servicio de salud fundamentan su trabajo en unas relaciones interpersonales humanizadas, fue importante determinar, como se caracteriza clima laboral en este hospital de salud, una vez reconocidas sus características se propone unas recomendaciones en las cuales van a poder tomar decisiones encaminadas al mejoramiento institucional y así promover ambientes laborales sanos. Por último, el valor metodológico de este estudio lo representa la propuesta de optimización y mejora del clima organizacional y el aporte de las recomendaciones que pueden mejorar la variable en estudio.

Bajo esta premisa se plantea el siguiente problema de investigación ¿Cuáles son las características del clima organizacional que permitan elaborar una propuesta de intervención en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote 2020?

En mismo sentido el objetivo general consiste en determinar las características del clima organizacional que permita elaborar una propuesta de intervención en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote 2020,

Los objetivos específicos son:

Analizar las condiciones laborales de los trabajadores en el servicio de emergencia,

Definir los planes de desarrollo profesional para el personal enfermero del servicio de emergencia.

Evaluar los canales de comunicación interna del personal de emergencia en el establecimiento de salud.

Identificar los problemas de supervisión y control en los trabajadores del servicio de emergencia en el hospital.

Calificar el nivel de involucramiento laboral de los trabajadores del servicio de emergencia.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto, a los completados a nivel internacional, Juárez (2018), en su investigación señala como finalidad medir el clima organizacional (CO) en los trabajadores del Hospital General "La Villa" de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México. Este examen fue observacional, transversal y gráfico, en el cual participaron 264 especialistas. Se prepararon interrogatorios que aplicaron una encuesta de CO que incorpora cuatro medidas: administración, inspiración, correspondencia e interés, con ochenta criterios tipo Likert. Como conclusión, se logró determinar que el personal del establecimiento percibe niveles medios con tendencias a niveles superiores del clima organizacional resaltando como principales características el liderazgo y motivación interna evaluadas con una calificación en escala de 10 puntos, en la cual se obtuvo 6,4 para ambas variables.

Berberoglu (2018) en su artículo pretende analizar el impacto del clima organizacional en el nivel de compromiso y desempeño percibido por los colaboradores de hospitales públicos. De esta forma, se refiere que a medida que exista un óptimo clima laboral se percibirá un mayor desempeño, lo cual se evidenciaría al brindar el servicio a los pacientes. Por lo tanto, las actitudes y perspectivas de los trabajadores médicos influyen directamente en la prestación del servicio y en la calidad de este. La conclusión de este artículo recae en la importancia del clima organizacional como factor predictivo del compromiso y desempeño del personal. Así también, los hallazgos demostraron que los empleados médicos perciben un óptimo clima organizacional lo que genera altos niveles de compromiso.

Bahrami et al (2016) demostró en su artículo en qué nivel se relacionan las variables compromiso organizacional de las enfermeras y el clima organizacional dentro del establecimiento hospitalario. Asimismo, menciona que uno de los principales atributos que define el clima organizacional es la comunicación interna. Así pues, el autor de este artículo menciona que se evidenciarán mejores resultados si existe un plan complementario para fortalecer el clima organizacional.

Obreque (2015) en su estudio de Teoría Ambiente Organizacional en una clínica abierta de emergencias de baja imprevisibilidad en Chile tuvo como objetivo conocer el impacto del clima organizacional con respecto a la dedicación de las autoridades de dicha clínica médica con una población de 119 colaboradores. El autor plantea estrategias basadas en propuestas para mejorar el clima organizacional y lograr un impacto positivo en los colaboradores. Un cuestionario determinó que la visión implantada por las autoridades tiene aceptación con una aceptación del 69%, lo que facilitaría rediseñar el entorno laboral siguiendo las propuestas de los directivos. Asimismo, se encontró una relación del 71% entre la atmósfera jerárquica y el grado de deber del empleado del gobierno.

Lizarazo, Rodríguez y Guzmán (2016) plantearon una propuesta de acción para fortalecer el clima organizacional del Hospital Bosa en Bogotá. El objetivo principal fue identificar las principales características del clima organizacional determinando cuáles son las dimensiones críticas que necesitan ser mejoradas. De esta forma, para obtener resultados, la muestra estuvo conformada por 7 expertos trabajadores activos del establecimiento, quienes formaron parte de talleres grupales en donde se aplicaron dos cuestionarios diferentes. Así pues, después de aplicar el primer cuestionario, realizar el análisis correspondiente y desarrollar el segundo, se logró identificar las dimensiones más deficientes del clima organizacional: “beneficios” y “manejo de conflictos”. En conclusión, el plan estuvo dirigido a optimizar estas dimensiones para fortalecer el clima organizacional entre los colaboradores.

Aguirre et al (2017) realizó un estudio a dos instituciones de salud en Cali, midiendo cuatro variables del clima organizacional (según instrumento de la OPS): liderazgo, motivación, participación y reciprocidad. La información se recolectó mediante una encuesta de 80 preguntas, realizada entre marzo y abril de 2017. Finalmente se concluyó que en la Clínica Odontológica PROSDENT, la percepción del Clima organizacional es medianamente satisfactorio, siendo en el área asistencial más satisfactoria que en el área administrativa. Por su parte, en la UCI Dumian, la falta de liderazgo y de participación son el problema principal percibido por los trabajadores, siendo



insatisfactorio en ambas áreas, asistencial y administrativa. Con estos hallazgos se plantearon sugerencias de cambios en ambas instituciones, con el objeto de mejorar el comportamiento de los empleados en sus relaciones personales, redundando en buenos resultados institucionales

Por otro lado, Peralta (2017) mediante un examen completado en 2017 en Chile, que pretende realizar investigación para determinar la relación entre el cumplimiento de la satisfacción laboral y el clima organizacional en mujeres especialistas de enfermería. Se logró establecer que la implementación de una herramienta que potencie el clima organizacional podría optimizar la relación directa entre ambos factores. Esta alternativa se basa en plantear directrices que monitoreen y evalúen el desempeño laboral de cada colaborador por cada unidad médica.

Asimismo, Jaramillo y Giraldo (2016) en su investigación realizan un diagnóstico y propuesta de intervención del clima organizacional en un establecimiento de Pereira, en donde se busca potenciar el desempeño de los colaboradores en un ambiente laboral favorable. Se determinaron que las 03 variables que impactan, de forma directa, en el clima organizacional son la imagen, reconocimiento y cooperación. Finalmente, se concluyó que el clima laboral se calificó como bajo (40,42%) mediante una encuesta SSET, la cual permitió proponer, inmediatamente, un plan de intervención para promover un ambiente positivo.

Díaz et al (2019) cuyo trabajo fue en Chiclayo. Su objetivo general fue identificar el principal determinante de un inadecuado clima organizacional y determinar el grado de relación entre las variables. Se realizó una investigación sin prueba, tipo correlacional transversal con muestra de 30 profesionales, a los que se aplicó un instrumento aprobado en la evaluación de un especialista con un grado de calidad inquebrantable de 0.889. Principalmente, se confirmó que el estrés laboral era un determinante principal que genera un inadecuado clima organizacional influyendo en el desempeño de todos los colaboradores. En síntesis, cuanto mayor es el clima organizacional, menor es la ansiedad de actividad mostrada por los asociados del Hospital de la Solidaridad 2018.

Culquimboz (2019) en su investigación planteó un plan de mejora para optimizar el clima organizacional dentro del área de enfermería en un Hospital de Amazonas. La muestra fue de 84 enfermeras, quienes fueron evaluadas a través de un cuestionario. Después del procesamiento de datos y análisis de resultados, se logró concluir que dentro del establecimiento se evidencia un diseño organizacional caracterizado por un clima adverso de 0.589 por mejorar. Con respecto al recurso humano, con un puntaje de 0.631 y, finalmente, el criterio de cultura de la organización con un clima adverso de 0.550 por mejorar. De esta forma, la autora señala que el Hospital posee un clima adverso, el cual debe ser mejorado en el corto plazo para evitar un mal desempeño del enfermero.

Para Elgegren (2015) en su investigación "Fortalecimiento del Clima Organizacional autorizada en las oficinas de bienestar", se completó una mediación y una estimación del Clima Organizacional. Esta investigación permitió plantear estrategias que busquen la optimización del ambiente, entre ellas, talleres de superación personal. Este examen evaluó 502 especialistas del Ministerio de Salud utilizando una encuesta realizada por el MINSa. El resultado fue observado, afirmando que el Clima Organizacional tiene un "sustento de congruencia".

Para Ticona (2016) en su investigación planteó una propuesta basada en el Clima Organizacional como inspiración laboral del personal de enfermería de un hospital público. Esto incorporó un ejemplo de 106 cuidadores médicos, aplicando una encuesta del clima organizacional modificada de Litwin y Stringer, llegando a una resolución de que el personal de enfermería tenía un clima problemático con 66.98%, en las mediciones obtuvieron un ominoso clima organizacional, en la medición de estándares con 72.6%, personalidad con la base con 62.6%, obligación con 58.5%, premio con 56.6%, estructura con 54.7%, choque con 51%, oportunidad con 47.2%, apoyo con 45.3%, calidez con 38.7% y un clima organizacional ideal con 21.7%. Por consiguiente, el clima organizacional tiene un efecto constructivo inmediato en la inspiración laboral con una alta estadística media.

También Arboleda (2017), en su investigación realizada en un Hospital del Callao. Abarcó el estudio de los factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores que trabajan en la administración de enfermería, lo que provocó una asociación moderada de los factores de examen del cumplimiento del personal de enfermería y clima organizacional en la satisfacción laboral que permitía exhibir la presencia de la conexión entre el clima organizacional en la satisfacción laboral del personal que trabajaba en la administración de enfermería del Hospital. Los instrumentos que vienen para completar las encuestas se han aplicado a una población de 58 expertos. Logrando que el 58.6% tenga un muy buen lugar de trabajo mientras que el 27.6% menciona tener una operación climática temporal, en relación con el nivel de satisfacción, es normal al 55.17%, mientras que el 31% reconoce que es alto.

Por su parte, Gutiérrez (2017) en su investigación diseña una iniciativa de mejora de la cultura organizacional que genere impacto positivo en la calidad de los servicios prestados en un establecimiento medico de Tingo María. Se encuestó a 100 trabajadores y se logró identificar qué factores como remuneración, trabajo excesivo, estrés laboral e insuficiente capacitación generan niveles negativos en la calidad de los servicios de emergencia del Hospital. Los trabajadores perciben un clima regular y esto no contribuye a su desempeño laboral registrando un coeficiente de 0,626 para los factores mencionados anteriormente.

Además, en un trabajo de investigación se propone un programa de intervención dirigido optimizar el clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia en un Hospital de Arequipa. Se evaluó a una muestra de 33 profesionales y se obtuvo que la aplicación de este programa mejoró el nivel del clima laboral de 20% a 73.33%. Este alto impacto contribuyó a la mejora de las relaciones interpersonales de las enfermeras y la satisfacción laboral (Zegarra, 2019).

Gutierrez (2017), cuya tesis titulada Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de un Hospital de Chimbote. La razón de esta investigación fue estimar la correlación entre el Clima

organizacional y el desempeño de los colaboradores administrativos del Hospital La Caleta de Chimbote. Esta investigación se basó en una metodología no experimental transversal con un total de 75 trabajadores y con una muestra de 62. Se aplicó un cuestionario basado en 50 enunciados (ítems) basado en el modelo de Sonia Palma. La validación de la investigación se basó en el método Alfa de Cronbach, el cual arrojó un índice de 0.977 para la variable Clima organizacional y, 0.921 para el Desempeño Laboral, concluyendo que ambas variables son evaluadas por los instrumentos precisos y necesarios, respondiendo a los objetivos planteados. Por lo tanto, existe una relación sólida entre ambas variables.

Por último, Domínguez (2016), realizó una investigación titulada “Estilos de liderazgo y clima organizacional en los colaboradores de un Hospital en el distrito de Nuevo Chimbote”. La razón principal fue diagnosticar la conexión entre los colegas, los métodos de liderazgo y clima organizacional en el personal de la organización. La exploración fue de una estructura de investigación de naturaleza sin prueba. Se aplicó una encuesta a 218 especialistas. Se pudo inferir que, en cuanto al clima organizacional está situado en un nivel ideal, esto implica que los trabajadores aprecian un aire adecuado dentro del lugar de trabajo.

López (2017) cuyo estudio teórico se basó en construir la conexión entre liderazgo directivo y el clima organizacional en una fundación de bienestar (Hospital de Pomabamba), este tipo de configuración fue correlacional, se necesitaron 88 especialistas. El estudio se realizó y preparó de manera medible, estos instrumentos introdujeron legitimidad y certeza objetiva. Las consecuencias del examen establecieron la presencia de una gran conexión entre el liderazgo directivo y clima organizacional

De igual forma, se mencionan algunas Teorías Relacionadas al tema Clima Organizacional:

Con respecto al enfoque teórico sobre el clima organizacional, el concepto de clima organizacional puede ser definido y explicado desde diversas perspectivas y cada una de ellas validada por autores expertos. Por su parte,

la teoría de las necesidades de David McClelland engloba tres tipos de necesidades que caracterizan a un individuo. Como primer concepto está la necesidad relacionada al logro basada en la resolución de problemas y el cumplimiento de objetivos que logran cumplir las expectativas personales del individuo logrando sentirse satisfecho consigo mismo. Como segundo tipo de necesidad, está la necesidad de poder, caracterizada por intención de controlar a otros individuos, entidades, organizaciones, funciones y prestigio. Finalmente, la necesidad de afiliación relacionada con la vital importancia de sentirse aceptado en una sociedad (McClelland,1961).

Asimismo, Douglas McGregor propone la teoría X y Y basada en los dos enfoques al momento de liderar y guiar a los colaboradores de una organización. Por su parte, la teoría X se caracteriza por desarrollar una motivación estructurada y autoritaria generando bajos nivel de desempeño laboral, además de mantener una línea entre directivos y trabajadores. No obstante, la teoría Y está enfocada en la gestión de responsabilidades, en la cual todos los trabajadores (directivos, jefes, asistentes, entre otros) se comprometen a cumplir objetivos y crear un equipo de trabajo.

Abraham Maslow propone una teoría basada en una pirámide (Pirámide de Maslow) en la cual distribuye las necesidades humanas por jerarquía. Así pues, señala que la motivación es un recurso esencial para poder satisfacer necesidades básicas hasta cumplir las aquellas que se encuentran en la cúspide de la pirámide (Maslow, 1943).

El concepto de clima organizacional comenzó a fines de la década de 1950 cuando los investigadores plantearon investigar variedades sociales en entornos de trabajo. La idea se hizo famosa en escritura moderna y jerárquica, especialmente durante las décadas de 1960 y 1970 con el Libro de Litwin y Stringer (Githinji y Gachunga, 2017).

Según Chiavenato (1990), el clima organizacional se encuentra en el momento preciso cuando las personas combinan actitudes, comportamientos, percepciones y pensamientos. Esto sigue especialmente a la conducta, el deber y cuán apreciativo y reconocido se siente el elemento con el individuo.

Palma (2004), basa el clima organizacional en las diversas percepciones del trabajador con respecto a su entorno laboral y la posibilidad de crear vínculos en base a la realización personal, inmersión en las tareas, supervisión percibida por niveles jerárquicos, el nivel de acceso a la información organizacional y las condiciones laborales que permiten ejercer tareas.

De esta forma, Robbins (1999) define al clima organizacional como la percepción de los colaboradores, por la cual dan a conocer sus impresiones sensoriales con la finalidad de encontrar un significado concreto al ambiente en el cual se desempeñan. Es como el individuo procesa e interpreta lo que observa para lograr comprender su entorno.

Por su parte, García y Edel (2007) asocia directamente el nivel de clima organizacional con la motivación de los colaboradores. Así pues, si se evidencia una fuerte motivación, el entorno laboral se mantendrá aceptable y favorable generando relaciones laborales óptimas y el trabajo colaborativo entre los trabajadores. Por ende, si no existe una motivación colectiva, el clima organizacional se convierte en un factor crítico y desfavorable.

Para Chiavenato (2011) el clima organizacional es donde los individuos se identifican entre sí, esto depende de la posición y la prueba reconocible que el trabajador tenga con la organización. Asimismo, conceptualiza al clima organizacional como la condición interna y el clima de la asociación. Los componentes, por ejemplo, innovación, estrategias, pautas, estilos de iniciativa, fase de la vida empresarial, son poderosos en las perspectivas, prácticas de los trabajadores, ejecución del trabajo y eficiencia de una organización.

Asimismo, Luthans (2008) afirma que el clima organizacional se convierte en un entorno positivo y adecuado cuando los colaboradores de la organización aplican las fortalezas y capacidades psicológicas adecuadas, las cuales pueden ser medibles, desarrolladas y administradas eficientemente buscando el óptimo desempeño en el lugar.

Para el Ministerio de Salud (2011), el clima organizacional se construye con las percepciones que cada colaborador desarrolla durante su estadía en el

establecimiento. Asimismo, refleja cómo se construye el entorno laboral en un momento determinado e influye en la realización de actividades. Además, recalca que tiene un diferente concepto a Cultura organizacional, la cual se define como la agrupación de valores, creencias, ideales, opiniones y perspectivas que caracterizan a una población en concreto

El clima organizacional comprende el reconocimiento mutuo de que el capital humano de la fundación se enmarca en su lugar de trabajo y puede ser formal e informal. De la misma manera, esencialmente habla de la implicación de que los trabajadores proveen para sus encuentros de su lugar de trabajo, los enfoques y horarios autorizados se consideran en esta evaluación (prácticas y procedimientos), así como las prácticas remuneradas y percibidas en el entorno autoritario, que impacta las mentalidades de los representantes que lo permiten ajustando la conducta singular a los requisitos y solicitudes de la asociación en capacidad de la importancia que proporcionan para sus encuentros de trabajo (Pedraza y Bernal, 2015).

En la actualidad existe una disposición de exámenes que conectan el clima organizacional, con diferentes factores de resultado significativos de autoridad y persona. Por ejemplo, varias investigaciones han indicado una conexión directa entre clima organizacional y los factores de creación, por ejemplo, prosperidad y bienestar de los trabajadores, realización del trabajo, responsabilidad autorizada, rotación y las intenciones de rotación (Bronkhorst, Tummers, Steijn y Vijverberg, 2015).

Según González, Figueroa, y González (2014), las bases de un clima organizacional suficiente son los marcadores de concurrencia con la correcta ejecución de la asociación, con ventajas sociales, vida familiar, realización laboral y liderazgo. Del mismo modo, llama la atención sobre que el último tiene una pertinencia más notable, ya que el que más influye en el clima organizacional.

Con respecto a las características y factores asociados con el óptimo clima laboral, Bustamante (2015), afirma que el clima organizacional en los establecimientos del segmento de bienestar habla de un factor significativo en

la ejecución del trabajo de cada especialista, al igual que en la naturaleza de la administración ofrecida a los clientes internos y externos, y es impactada legítimamente por la administración gerencial realizada por el gerente o por otro lado director de una oficina de bienestar.

En este sentido, el clima organizacional, se considera como una cualidad del lugar de trabajo cambiante y momentáneo, que es observado legítimamente o por implicación de los trabajadores de las asociaciones, decidiendo su dedicación, ejecución y eficiencia. (Pedraza y Bernal, 2015).

Para las asociaciones, el clima organizacional es un problema efectivo duradero, debido a la importancia de conocer las conexiones en la asociación y sus deseos futuros. Por lo tanto, las reflexiones hechas alrededor estarán en una situación superior para supervisar y gestionar la conducta del trabajador comunitario hacia sus principales objetivos institucionales, por ejemplo, seriedad jerárquica y completa prosperidad laboral (Flores, 2015).

Diferentes creadores caracterizan al clima organizacional como una visión de representantes en su ambiente de trabajo, dinámicos, conexiones relación entre trabajadores (gerentes y asociados), correspondencia casual, y así sucesivamente, y, por lo tanto, su discernimiento es vital para agregar al logro de cualquier asociación.

Asimismo, según Scott (como se citó en Salas, 2017), con respecto a las características, aclaran que el mejor lugar de trabajo está resuelto por el ambiente de trabajo confiable y si hubiera transformaciones sería dinámico y gradualmente, la conducta del personal cambia según al clima de la organización. Por otra parte, la diferencia constante en la condición y la no aparición de los trabajadores es una indicación de angustia en el lugar de trabajo. Hace hincapié en las cualidades del clima organizacional, y revela que la atmósfera es la que el trabajador soportará, en el caso de que comience a tener un cambio será gradual, dependerá de su conducta, ejecutando el dominio de las obligaciones y la gratitud hacia ellos.

Schyns, Veldhoven y Wood (2009) en su investigación sobre el análisis de clima organizacional, clima psicológico individual y satisfacción laboral. En



este artículo pretenden introducir un nuevo concepto a nivel individual, el cual se basa en evaluar el impacto del clima organizacional en la perspectiva del colaborador frente a las responsabilidades que debe asumir dentro de un establecimiento. De esta manera se logra determinar que el liderazgo individual, la interacción del clima y la fuerza del clima son unas de las bases sustanciales del clima organizacional y fortalece el rol individual del colaborador dentro de un ambiente laboral. En síntesis, el artículo científico se basa en explicar la vital importancia del clima organizacional desde un enfoque individual.

Gershon et al (2007) afirman que existe una vital importancia e interés en entender las condiciones en las que se desenvuelven el personal médico. Entre ellas, la calidad de atención al paciente, escasez de enfermeras y retos financieros. Sin embargo, la condición del impacto del clima organizacional se ha convertido en tema fundamental de estudio para optimizar el bienestar de las enfermeras y generar un ambiente adecuado de trabajo.

Por otro lado, Ramihic (2013), en su investigación hace referencia a las influencias del Clima Organizacional. La realización laboral es un factor esencial que logra cambiar la conducta en, al menos, 86,6% utilizado. Comienza con cambiar la verdad de que cada organización tiene, por alguna razón, motivos para convertirse en ineficientes, lo cual provoca una necesidad de implementar adecuadamente condiciones óptimas de trabajo

Con respecto a los tipos de clima aprobados, como lo demostró García (2012) se mencionarán los diversos tipos de condiciones organizacionales, para saber cuál es facilitado por la sustancia. En cuanto al acompañamiento, se llamará:

Clima de tipo Autoritario: Sistema I - explotador, los gerentes no tienen seguridad en sus trabajadores. Los subordinados toman sus decisiones y propósitos y luego se las dividirán a sí mismos según lo demuestren las circunstancias de manera desigual. Los trabajadores se desarrollan en un área temperamental, hostil y pagada esporádicamente. Esta condición es

fuerte y al mismo tiempo inestable ya que no existe comunicación entre el jefe y los subordinados, solo reglas y demandas.

Clima de tipo autoritario: Sistema II - Paternalista, en esta condición, los supervisores dan seguridad presentada a sus trabajadores. La mayoría de las conclusiones se hacen claramente, en cualquier caso, algunos juicios se hacen con subordinados. Por otra parte, los castigos y los premios se utilizan como un margen de maniobra para empoderar al trabajador; aquí los subordinados se asocian con las necesidades del compañero de equipo.

Clima de tipo participativo: III System - Consultivo, la junta avanza en un área que desarrolla la participación de sus delegados. De todos modos, estos trabajadores dejan que los jefes también tomen decisiones precisas sobre los horizontes acumulados. Sugiere que la organización que considera y apoya la ventaja de los trabajadores, es la que prospera.

Clima de tipo participativo: Sistema IV - Participación en grupo, La junta tiene total seguridad con los delegados. Las estrategias de elementos se dispersan en el componente y se recuerdan para cada horizonte. Aquí, el comercio no es solo de la administración superior a los subordinados, de todos modos, también de una manera vecina o mínima. El trabajador es impulsado por su intervención y disposición y de manera similar a través del desarrollo de 24 propósitos de utilidad, para impulsar la filosofía de trabajo. Todos son uno y colaboran para llegar al objetivo construido. Implica que la organización tiene seguridad en los agentes, ya que estos potencian las estrategias dinámicas y el comercio no es de administrador a subordinado, pero a medio camino entre ellos y la colaboración.

Por otro lado, tenemos los Factores de clima Organizacional según lo indicado por Palma (como se cita en Domínguez, 2016), quien considera 5 factores en la atmósfera autorizada. En primera instancia, la autorrealización, la cual se entiende como la introducción de empresas y hace alusión a la forma en que el trabajador está feliz de haber alcanzado sus objetivos y encontrar su potencial humano. Un segundo factor es la participación laboral, es un manual para ordenar cómo los trabajadores se centran en el título de su actividad y

en cuánto percibe con la asociación. El tercer factor es la supervisión considerada como el pensamiento que los trabajadores obtienen en el examen de su trabajo, una guía, pautas, sugerencias en el avance de sus capacidades en la asociación. Asimismo, el cuarto factor es la comunicación, un método directo que los especialistas tienen a través de los datos proporcionados por la asociación, todo lo prescrito es avanzar con la administración entregado al cliente de la sustancia. Por último, las condiciones laborales, corresponden al cumplimiento de los trabajadores que ven dentro de su condición y las condiciones que se le anima a cumplir con las capacidades que propone la actividad.

Según Acero (se cita en Salas, 2017), los factores del clima organizacional son:

Relaciones Interpersonales, un acuerdo entre unas pocas personas o más. Asimismo, el estilo de gestión es el reconocimiento de emprendimientos según el marco de la sustancia, a través de la dirección y responsabilidad de la relación de red a través del avance y el gran intercambio. También, el sentido de pertenencia sucede cuando el hombre estructura la conciencia grupal, descifra mejor las necesidades de sí mismo y de su reunión para descubrir enfoques exitosos y efectivos para cumplir con estos requisitos. Un factor también es la disponibilidad de recursos, son planes que uno necesita para satisfacer una necesidad, totalizar un mensaje o lograr algo, con el desarrollo esto se puede utilizar y nada más. Estabilidad, los trabajadores pueden exigir permanecer en su movimiento, además, si no presentan un mal comportamiento en el lugar de trabajo. Igualmente, la claridad y coherencia en la dirección, es el nivel de lucidez en el último objetivo de la afiliación, las estimaciones de los destinos y las empresas son incesantes para los sentimientos y la disposición de llevar. Valores colectivos, es el nivel en el cual los trabajadores observan el aire interior y aquí encontramos: esfuerzo, trabajo y pensamiento facilitados. De esta manera, es básico concentrarse en estos segmentos, ya que influyen en la conducta de los trabajadores y pueden evaluarse

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Es aplicada porque está dirigida a conseguir a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) mediante el cual se puede satisfacer una necesidad reconocida y concreta (CONCYTEC, 2018).

Por su intención, el proyecto de investigación es propositiva, porque se elaborará una propuesta de optimización que tiene como objetivo la mejora de las dimensiones del clima laboral expresados en el estudio de Sonia Palma, las cuales son condiciones laborales, realización personal, comunicación, supervisión e involucramiento laboral.

##### **Diseño de investigación:**

No experimental: Transversal descriptivo simple.

La investigación no experimental es la que no manipula sujetos ni variables, el investigador no interviene intencionalmente en el estudio; Por lo tanto, es observacional, valorativa de los hechos que se dan en un contexto natural. Es transversal porque el instrumento de investigación se aplicó de manera concluyente en una sola vez (Hernández, Fernández y Baptista, 2012).

El enfoque de este estudio es cuantitativo porque se utilizaron recursos estadísticos para la medición de los resultados y reconocer la problemática central de la investigación.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable: Clima Organizacional**

##### **Definición conceptual**

Es el tipo de atmosfera que posee una organización influenciado por factores externos como la tecnología, política, desarrollo del país, etapas de vida del negocio y por factores internos tales como las actitudes, comportamientos, desempeño y productividad de los colaboradores (Chiavenato,1990).

**Definición operacional:**

En el presente estudio se midió utilizando un cuestionario elaborado y validado por Sonia Palma. Valora los niveles del clima organizacional en bajo (puntuación de tanto a tanto), regular y alto

**3.3. Población, muestra y muestreo****Población:**

Área de Emergencia del Hospital la Caleta – Chimbote.

Personal médico, técnico administrativo siendo un total de 65 que laboran en el área de Emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote.

Para la presente investigación se utilizó a toda la población objetivo y que cumpla con los criterios

**Criterios de inclusión**

Trabajadores del área de emergencia

Trabajadores con tiempo de trabajo mayor a 6 meses

**Criterios de exclusión**

Personal de otras áreas

Personal de vacaciones y descanso médico

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos****Técnica: Encuesta****Instrumento: Cuestionario**

Con respecto a la variable clima organizacional, se utilizó el cuestionario diseñado por Sonia Palma constituido por 50 ítems, de acuerdo a la siguiente distribución de las dimensiones

Tabla 1. Dimensiones de cuestionario "Sonia Palma"

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Condiciones laborales	41,42,43,44,45,46,47,48,49,50
Realización personal	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
Comunicación	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40
Supervisión	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30
Involucramiento laboral	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20

### **Validez y confiabilidad**

El clima organizacional fue validado bajo criterio de jueces de validación de contenido determinados por el autor, se sometió a una aplicación piloto para el establecimiento de los ítems.

La confiabilidad se obtuvo a través del Coeficiente alfa de Cronbach con un índice de 0.63 aplicado entre profesores y empleados de tres universidades de Lima (Palma, 2000). Se obtuvieron correlaciones positivas y significativas ( $p < 0,05$ ) entre los criterios estudiados.

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar el proceso de recolección de datos, usando los cuestionarios, fue necesario realizar el siguiente proceso:

En primera instancia, es fundamental solicitar el permiso a la institución en la cual se llevara a cabo el estudio. Después, se procedió a determinar el periodo de tiempo que implicó la recolección de datos, esto permitió establecer los límites de tiempo sin perjudicar el horario laboral de los profesionales. Asimismo, se entregaron los cuestionarios al personal indicado para proceder a su llenado correspondiente. Finalmente, los resultados obtenidos fueron detallados en un cuadro Excel para realizar el análisis correspondiente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la recolección y análisis de los datos se usó el programa estadística SPSS, con la estadística descriptiva. Esta metodología fue la responsable de determinar la viabilidad de la propuesta y estimar si los recursos son los adecuados para gestionar eficientemente la posible alternativa de solución.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró los estándares de noble causa, privacidad, honestidad y legitimidad establecidos por el Código de Ética de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo, además de respetar la igualdad de género, la uniformidad, el origen étnico o los diferentes atributos intrínsecos al equilibrio del individuo humano, donde la prosperidad e intereses de la ciencia, con respecto a su seguridad en sí mismo y la necesaria prosperidad. En este sentido, para la disposición de los datos, se considerará la idea intencional de los miembros, el consentimiento informado y la aprobación para obtener crónicas de las reuniones.

#### IV. RESULTADOS

En la tabla 2, se muestra, que el 86,2% de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital la Caleta de Chimbote perciben el clima organizacional como regular. Mientras, el 7,7% considera un clima organizacional favorable y el 6,2% fue desfavorable.

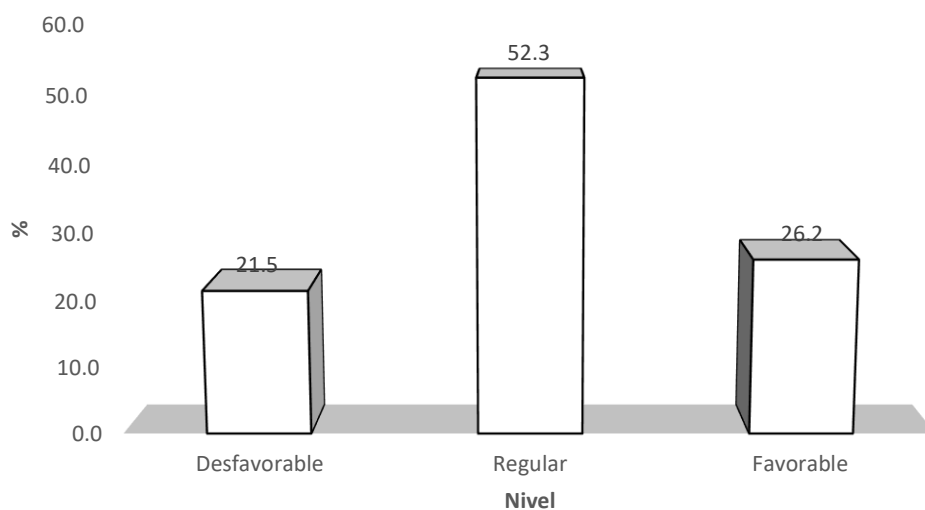
**Tabla 2.** *Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote 2020.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desfavorable	4	6.2
Regular	56	86.2
Favorable	5	7.7
Total	65	100.0

*Fuente: Cuestionario*



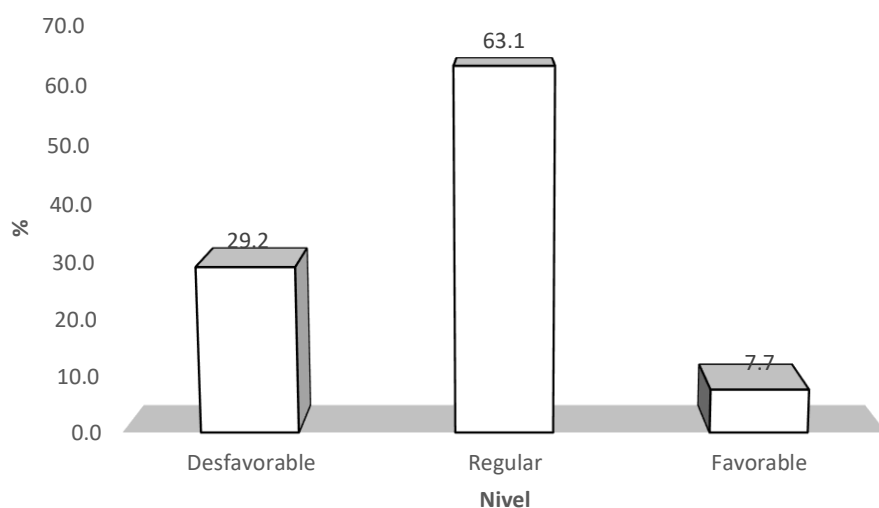
## REALIZACIÓN PERSONAL



*Ilustración 1. Distribución de la dimensión realización personal del Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta-Chimbote 2020*

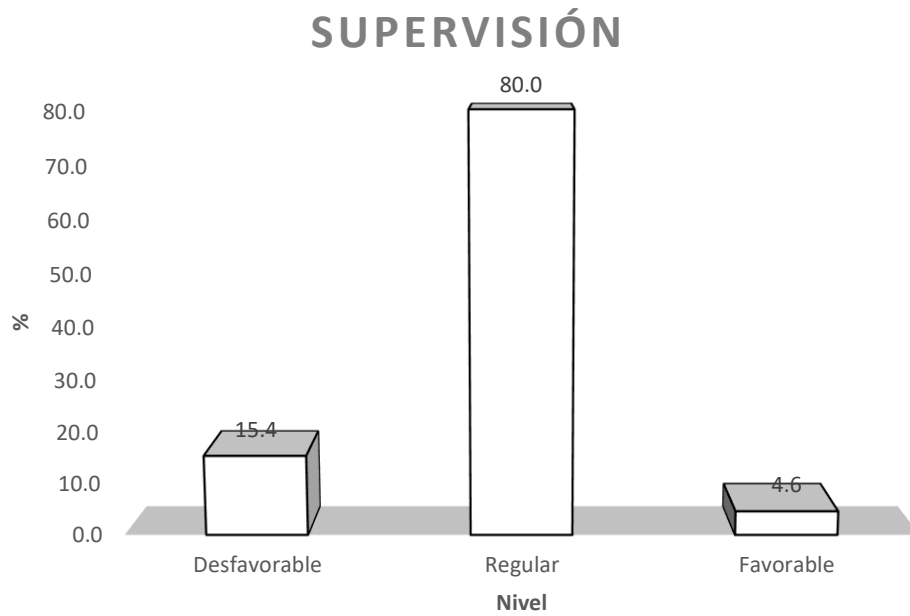
En la figura 1, más de la mitad del personal (52,3%) del servicio de emergencia del Hospital la Caleta, percibe como regular la realización personal el 26,2% lo considera favorable y el 21,5% es desfavorable.

## INVOLUCRAMIENTO LABORAL



*Ilustración 2. Distribución de la dimensión involucramiento laboral del Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta-Chimbote 2020*

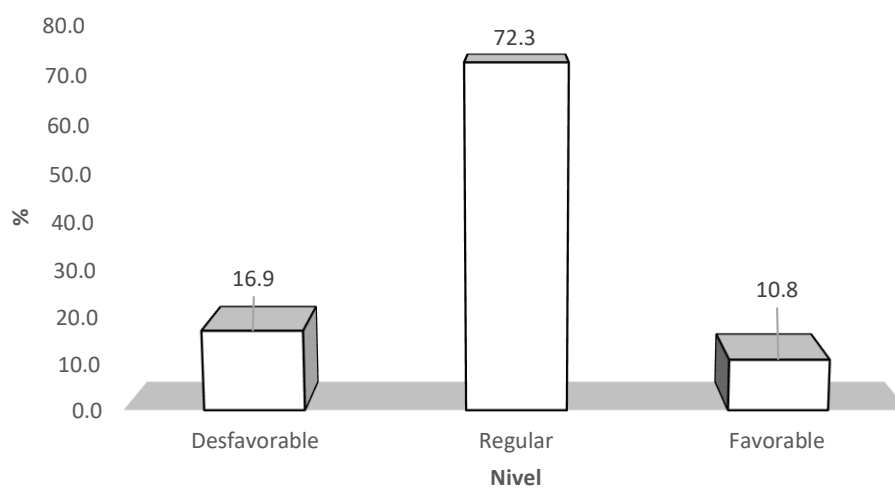
En la figura 2, el 63,1% de los trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta perciben el involucramiento laboral como regular, el 29,2% los consideran desfavorable y sólo el 7,7% considera que es favorable.



*Ilustración 3. Distribución de la dimensión supervisión del Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote 2020*

En la figura 3, el 80% considera que la supervisión del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta es regular, el 15,4% la califica como desfavorable y sólo el 4,6% lo considera favorable.

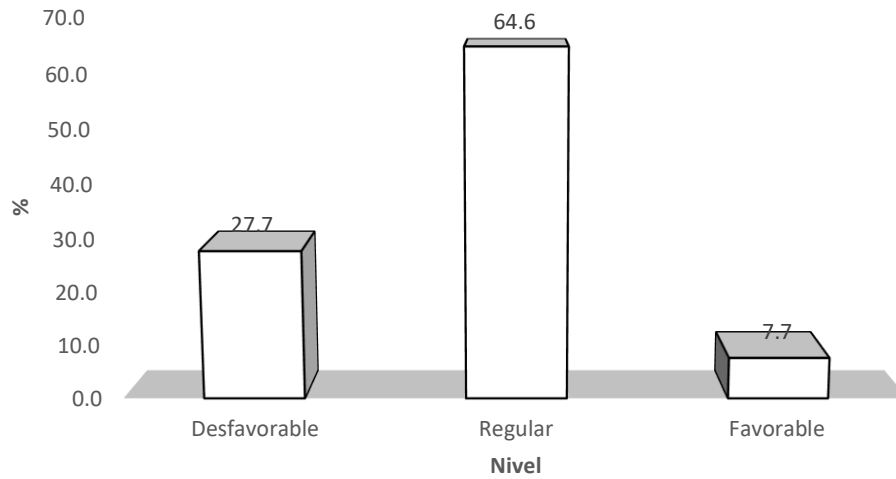
## COMUNICACIÓN



*Ilustración 4. Distribución de la dimensión comunicación del Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta- Chimbote 2020*

En la figura 4, en el 72,3% de los trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta percibe la comunicación como regular, el 16,9% como desfavorable y el 10,8% como

## CONDICIONES LABORALES



*Ilustración 5. Distribución de la dimensión condiciones laborales del Clima organizacional en trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta-Chimbote 2020.*

En la figura 5, el 64,6% de los trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital la Caleta, perciben como regular las condiciones laborales, el 27,7% los percibe como desfavorable y el 7,7% lo calificó de favorable.

## V. DISCUSIÓN

El desarrollo de una organización de salud, entre otras variables, depende del clima laboral que experimentan los trabajadores, en especial aquellos que laboran en las unidades críticas. El presente estudio pretende proponer un plan de optimización del clima laboral en un servicio de emergencia de un hospital público, en donde se plantean dimensiones críticas relacionadas a: condiciones laborales, realización personal, comunicación entre los trabajadores, supervisión e involucramiento del personal.

La metodología descriptiva de esta investigación nos permite valorar cada una de las dimensiones establecidas en el instrumento investigativo propuesto por Sonia Palma, proporciona además un buen punto de partida para futuras investigaciones. Sin embargo, aún hacen falta más estudios pertinentes para determinar la naturaleza del fenómeno en estudio y poder implementar recomendaciones de mayor nivel de profundidad.

La discusión empieza con el análisis del primer objetivo específico en la tabla N°1, el 86,2% de los trabajadores afirma que el clima laboral es regular, asimismo el 6,2% lo cataloga como desfavorable y, finalmente, el 7,7% lo definió como favorable. Este resultado nos orienta a pensar que la mayoría de los trabajadores no se sienten convencidos acerca de las condiciones del entorno, muy pocos de ellos lo consideran como apto para el trabajo; a continuación, se analiza la variable principal en sus verdaderas dimensiones.

En la figura N°5, con respecto a las condiciones laborales, el 64.6% de los trabajadores las consideró como regulares; mientras que el 27.7% las definieron como desfavorables. Estos hallazgos, coinciden con la teoría propuesta por Scott (citado en Salas, 2017), quien aclara que el mejor lugar para trabajar lo resuelve un ambiente confiable y seguro, que pueda proporcionar comodidad y confort al trabajador; asimismo, un buen ambiente influye en el comportamiento y el cumplimiento de las obligaciones programadas. Además, estos resultados son opuestos a la investigación realizada por Carballo, quien reconoce que todo depende de la percepción que el trabajador tenga respecto al entorno donde labora; replica que la satisfacción laboral depende, mayormente, del logro antes que del ambiente.

Asimismo, Gutiérrez (2017) identifica factores que convierten el clima laboral en un elemento sensible del trabajo, factores como la remuneración, alta carga de trabajo, estrés laboral e insuficiente capacitación laboral generan niveles negativos de desempeño en los servicios de emergencia; contribuyen estos inconvenientes a producir un constante rumor negativo y un inadecuado ambiente de trabajo. Por otra parte, Ticona (2016) resume que algunos trabajadores sienten sensación de bienestar y comodidad; otros, sin embargo, no sienten lo mismo y se encuentran en permanente insatisfacción con su remuneración y con sus superiores, reflejándose en alto nivel de quejas de los pacientes atendidos. El estudio es útil porque contribuye a entender la importancia de las condiciones laborales, las cuales influyen en la satisfacción del trabajador y, en consecuencia, con el trato ofrecido al paciente.

En la figura N° 1, con respecto a la variable realización personal, se determina que el 52,3% de los trabajadores lo consideró como regular. Asimismo, el 21,5% lo definió como desfavorable y finalmente, el 26,2% lo puntualizó como favorable. Estos hallazgos se contrastan con lo planteado por Ramihic (2013), quien define la realización personal como un factor determinante en la mejora sostenible de la calidad de servicio; esta dimensión logra cambiar la conducta del profesional, lo hace más eficiente y analítico con su trabajo, lo convierte en un prestador de servicios con mayor nivel de seguridad en el manejo de sus pacientes; de allí que el autor plantea mejoras en los planes de desarrollo de carrera y proyección laboral en cargos de mayor responsabilidad; asimismo, según lo planteado por Bronkhorst, Tummers, Steijn y Vijverberg (2015) determinan la conexión que existe entre el clima y los factores de bienestar, superación en el trabajo y responsabilidad, los cuales destacan por generar competitividad y diferenciación, especialmente en los trabajadores sanitarios. Otros estudios según Frenk et al (2015) afirman que la educación sanitaria requiere una reforma innovadora radical, una nueva visión que promueva un aprendizaje transformativo que apoye la multidisciplinariedad de la formación médica, por lo tanto, el futuro prestador de salud requiere mente abierta para el aprendizaje transformativo y la interdependencia en la educación. Finalmente, estos resultados son útiles porque permiten considerar el factor “capacitación” como un elemento clave en el éxito

personal; de ahí la importancia de poder gestionar los planes de desarrollo profesional estimulados por el MINSA.

Con respecto a la variable comunicación, en la figura N° 4, el 72.3% del personal la consideró de nivel regular; el 16.9% afirmó que la comunicación es mala, finalmente, el 10.8% lo consideró como favorable. Estos resultados coinciden con Domínguez (2016), quien plantea que el mayor obstáculo que se opone a la comunicación es la tendencia hacia la pseudo información, la falta de trabajo en equipo y el celo profesional. Asimismo, afirma que en la práctica médica resulta imprescindible esta competencia blanda, pues contribuye con una mayor productividad, mejor modulación de conductas, valores, preservación del derecho y resultados en la práctica sanitaria. El autor confirma que la comunicación acerca y une a las personas como un todo, las lleva a la concreción del actuar y pensar, de lo que se supone la existencia de protocolos de manejo clínico, finalmente, es un derecho del paciente el acceso a una comunicación eficiente, veraz y ética por parte del personal sanitario; otra opinión al respecto la tiene Mira, quien refiere que la comunicación interna se realiza de manera intencional para que la información entre los trabajadores fluya de forma que permita desarrollar la función de manera eficiente. Esta información incluye aspectos sobre en qué contexto, con qué planes, estrategias, valores y resultados se espera compartir; sobre qué, cómo, quién y con qué resultado se actúa; en realidad el día a día de lo que pasa en un hospital afecta de sobremanera la vida de los trabajadores. Por otra parte Pelitti (2016) afirma que la comunicación externa se encuentra en desarrollo constante a nivel sanitario, pues abarca el estudio de estrategias de información que pueden influenciar decisiones individuales y comunitarias que alienten a mejorar la salud; desde este punto de vista, la comunicación esta ligada a la administración de contenidos y noticias que pueden difundirse a través de los medios de comunicación tradicional; pero recientemente, los canales digitales han conseguido relevancia para la transmisión personalizada de la información; el problema es que el proceso debe ser convocante, inclusivo y humano que pueda permitir la interacción entre usuarios pacientes y trabajadores del sector salud. Esta información es relevante porque permite



comprender que el aspecto comunicacional representa una herramienta de desarrollo organizacional y que es determinante para mejorar el clima laboral. En referencia a la dimensión supervisión en la figura N°3, 80% de los encuestados lo calificó como regular, el 15,4% consideró a esta dimensión como regular y, por último, 4,6% de los encuestados señalaron que se realiza favorablemente. Los resultados obtenidos corresponden a lo que señala García (2012), quien clasifica los tipos de clima en 4, entre ellos, el clima de tipo autoritario se caracteriza con la supervisión otorgada por los supervisores otorgando la seguridad para realizar las funciones y actividades designadas. Asimismo, posterior a la supervisión y constatación de tareas realizadas, los trabajadores son recompensados con premios buscando el empoderamiento del colaborador. Por otro lado, otra perspectiva es presentada por Palma, quien propone 5 factores del clima organizacional. Entre ellos, se encuentra la supervisión considerada como la opinión de los trabajadores con respecto a sus trabajadores basada en una guía estructurada en donde se especifican aspectos positivos y negativos. A lo afirmado, también se le suma lo mencionado por Pacheco, Rojas, Niebles, Hernández y Duran (2020), quienes plantean que la salud se basa en la gestión de procesos de cada departamento. Por ello, el proceso de supervisión es fundamental porque asegura el cumplimiento de todos los objetivos y el involucramiento de todos los colaboradores siguiendo estrategias que contrarresten actitudes hostiles y clima inadecuado.

Por último, en la figura N°2 se evidencia el comportamiento de la dimensión involucramiento laboral, el 63.1% del personal encuestado la considera como regular mientras que el 29.2% la percibe como desfavorable y, 7.7% afirma que esta dimensión es favorable en el centro de salud. Lo detallado anteriormente se puede contrastar con lo mencionado por Schyns, Veldhoven y Wood (2009), responsables de afirmar que el clima organizacional se define en base a una perspectiva individual. Es decir, evalúa el impacto del clima desde la visión del colaborador frente a las responsabilidades que debe asumir dentro de una organización. Así pues, los autores consideran que un alto nivel de involucramiento y liderazgo fortalece el rol individual y colectivo

de los trabajadores y, asimismo, permite potenciar la productividad en los procesos. Por su parte, Bustamante (2015) también recalca que el bienestar laboral está asociado con la capacidad de resolución de tareas. Sentirse parte y responsable de los procesos pendientes empodera al colaborador, pues le permitirá explotar el potencial para desarrollar las funciones, otorgando un servicio con altos estándares de calidad. Sin embargo, García y Edel (2007) señalan que el involucramiento sería óptimo si existe, únicamente, trabajo colectivo. Por su parte, Flores, Muñoz y Jaramillo (2017) determinan que existe una relación directa entre el involucramiento laboral, la satisfacción y la percepción en referencia al apoyo organizacional que influye positivamente en la aceptación de un nuevo modelo de salud familiar en el primer nivel de atención, las principales características del modelo son, en primer lugar, la familia y comunidad como unidad de atención; los equipos de salud no deben centrar su atención solo en el paciente, sino que, además, su finalidad de cuidado debe ser la familia y la comunidad en que esta vive. En segundo lugar, la atención centrada en el paciente se debe explorar junto a él, ambos elementos “enfermedad y experiencia de padecerla”, y para ello, se debe investigar en los sentimientos, emociones e historia personal.

Los autores consideran que las funciones delegadas serán llevadas a cabo con mayor motivación si se comparten.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero, en el servicio de emergencia del hospital La Caleta – Chimbote, de un total de 65 trabajadores evaluados, 56 de ellos definen el clima organizacional como regular; 4 de ellos afirman que es desfavorable y, finalmente, 5 opinan que es favorable.

Segundo, en el servicio de emergencia del hospital La Caleta – Chimbote, de un total de 65 trabajadores encuestados, 42 de ellos afirman que las condiciones laborales tienen una calificación de regular; 19 confirman que son desfavorables y, finalmente 4 afirman que son favorables.

Tercero, en el servicio de emergencia del hospital La Caleta – Chimbote, de un total de 65 trabajadores, con respecto a la dimensión realización personal, se determina que 34 de los encuestados consideran que existe un nivel regular, 14 de ellos afirman que la dimensión es desfavorable y 17 la consideran como favorable.

Cuarto, en el servicio de emergencia del hospital La Caleta – Chimbote, con respecto a la evaluación de la dimensión comunicación, de un total de 65 médicos, 47 de ellos la señalan como regular, 11 de los trabajadores confirman que existen prácticas de comunicación desfavorables y, por último, 7 la consideran como favorable.

Quinto, en el servicio de emergencia del hospital La Caleta – Chimbote, con respecto a la dimensión supervisión, de un total de 65 encuestados, 52 de los trabajadores la califican como regular, 10 enfermeros confirman que es una dimensión desfavorable y, por último, 3 de ellos la califican como favorable.

Sexto, en el servicio de emergencia del hospital La Caleta – Chimbote, de un total de 65 trabajadores, con respecto a la dimensión involucramiento laboral, se determina que 42 de enfermeros encuestados consideran a esta dimensión como regular, 19 de ellos la califican como desfavorable y, finalmente, 4 de los encuestados confirman que es una dimensión favorable.

## VII. RECOMENDACIONES

La investigación necesita centrar sus recomendaciones a nivel institucional, por lo tanto, se sugiere lo siguiente:

Primero, se recomienda al jefe de Recursos Humanos del establecimiento de salud implementar y desarrollar un programa de optimización del clima organizacional para revertir el inadecuado entorno de trabajo y mejorar la cultura organizacional generando mayores índices de productividad.

Segundo, se recomienda al Director del hospital mejorar la infraestructura de los ambientes para conseguir comodidad y confort para los trabajadores (sala de esparcimiento para médicos, enfermeras y otros profesionales). Asimismo, mejorar el equipamiento biomédico para conseguir diagnósticos más rápidos y eficientes.

Tercero, se recomienda al Jefe de Recursos Humanos del Dirección Regional de Salud de Ancash, implementar el plan de desarrollo profesional anual (PDP – MINSA) con la finalidad de garantizar el fortalecimiento de competencias y habilidad blandas y duras del personal para un mejor ejercicio de la profesión médica.

Cuarto, se recomienda a Jefe de comunicación institucional implementar estrategias de comunicación interna que permita transmitir información en tiempo real utilizando las redes sociales y plataformas online en el trabajo. Asimismo, optimizar las relaciones interpersonales a través de actividades extracurriculares y esparcimiento, reuniones de aniversario, etc.

Quinto, se recomienda al Jefe de Recursos Humanos, fortalecer el área de evaluación y control del rendimiento laboral utilizando técnicas para medir el desempeño y, sobre todo, determinar la mejora continua para el trabajo en este servicio crítico.

Sexto, se recomienda al Psicólogo del Hospital, elaborar planes y/o talleres de involucramiento y compromiso laboral dirigidos a los enfermeros del

servicio de emergencia para conseguir la mejora en las habilidades sociales de cooperación, manejo de crisis y trabajo en equipo.

## **VIII. PROPUESTA**

**Título:** Plan de optimización del clima organizacional para el servicio de emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote.

**1. Síntesis del problema identificado:** El servicio de emergencia del Hospital La Caleta atiende, en promedio, 1800 emergencias mensuales; la atención tiene una elevada rotación de turnos de profesionales técnicos y especialistas que interactúan en la solución de los problemas críticos de los pacientes. Por lo tanto, es determinante la aparición de problemas de interrelación laboral, los cuales se pueden abordar desde un punto de vista técnico, implementando planes de optimización en los problemas centrales que afectan al personal en este servicio crítico. Finalmente, la solución de estos problemas repercutirá en la calidad de la atención percibida.

### **2. Objetivo de la propuesta**

#### **2.1. Objetivo General:**

Mejorar el clima organizacional en el servicio de emergencia del Hospital la Caleta – Chimbote.

#### **2.2. Objetivos Específicos:**

- Optimizar la mejora continua de las condiciones laborales en el servicio de emergencia
- Elaborar planes de desarrollo profesional acorde con las competencias de los enfermeros del servicio de emergencia.
- Establecer estrategias y canales de comunicación interna para facilitar la transmisión horizontal de información.
- Definir estrategias de evaluación del desempeño y supervisión del trabajo en el servicio de emergencia.

- Establecer estrategias de involucramiento y compromiso laboral para comprometer el desempeño de los trabajadores en el servicio de emergencia.

### **3. Fases de la propuesta**

<b>N</b>	<b>Fases</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Período</b>	<b>Responsable</b>
1	Condiciones laborales	Optimizar la mejora continua de las condiciones laborales en el servicio de emergencia	Remuneración	Definir el plan de remuneraciones por horas complementarias por el servicio de emergencia	Conseguir el pago mensual de las horas complementarias	Mensual	administración/ Director Ejecutivo
			Objetivos de trabajo	Elaborar el mapa de procesos correspondiente al servicio de emergencia	Elaboración de los Manuales de procedimientos efectivos para el servicio	Trimestral	administración/ Director Ejecutivo
			Toma de decisiones	Organizar talleres de fortalecimiento de habilidades blandas	Conseguir el fortalecimiento de habilidades	Anual	administración/ Director Ejecutivo
			Trabajo en equipo				Administración/ Director Ejecutivo
			Recursos	Plan de renovación de equipamiento biomédico	Cumplimiento del plan de inversiones y compras de equipos	Semestral	Administración/ Director Ejecutivo
2	Realización personal	Elaborar planes de desarrollo profesional acorde con las competencias de los enfermeros del servicio de emergencia	Desarrollo personal	Elaboración del PDP	Cumplimiento efectivo del plan	Mensual	Director Ejecutivo/ Jefatura de Recursos Humanos
			Innovación	Organizar el plan de transformación digital en el servicio de emergencia	Implementación tecnológica del servicio	Semestral	Director Ejecutivo / Jefatura de TI
3	Comunicación	Establecer estrategias y canales de	Relaciones interpersonales	Programar las actividades de esparcimiento laboral	Cumplir con el calendario de actividades	Mensual	Director Ejecutivo / Jefatura de psicología

		comunicación interna para facilitar la transmisión horizontal de información.	Nivel de información	Elaborar un plan digital de Marketing Interno	Digitalización de las actividades programas	Mensual	Director Ejecutivo / Jefatura Comunicación
			Canales de comunicación				
			Nivel Cooperativo	Organizar eventos de integración con otros hospitales	Cumplimiento del 100% de los eventos	Mensual	Director Ejecutivo / Jefatura Comunicación
4	Supervisión	Definir estrategias de evaluación del desempeño y supervisión del trabajo en el servicio de emergencia	Evaluación	Elaborar la estrategia de evaluación de desempeño y rendimiento laboral	Cumplimiento de la estrategia al 80% durante el primer año	Trimestral	Director Ejecutivo/ Jefatura de Recursos Humanos
			Apoyo al trabajador				
			Método de trabajo				
5	Involucramiento laboral	Establecer estrategias de involucramiento y compromiso laboral para comprometer el desempeño de los trabajadores en el servicio de emergencia.	Nivel de compromiso	Realizar talleres sobre involucramiento y compromiso laboral	Cumplimiento de los talleres al 100%	Mensual	Director Ejecutivo/ Jefatura del servicio de Psicología
			Cumplimiento de la tarea	Reconocimiento y premiación del logro de trabajadores	Reconocimiento de los logros	Mensual	Director ejecutivo/ Jefatura de Recursos Humanos
			Calidad de vida				



#### 4. Financiamiento

Tabla 3. Financiamiento del plan de mejora

	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Sub total</b>
Capacitación administrativa del personal	N° de capacitaciones	6	S/. 500	S/.3000
Compra de un sistema integrado de Gestión para el servicio de emergencia		1	S/. 5000	S/.5000
Organización de eventos de integración	N° de eventos	12	S/. 300	S/ 3600
Contratación de una consultoría de Marketing		01	S/. 4500	S/. 4500
Asesoría de plan de inversiones	01 asesor	1	S/. 7000	S/. 7000

## REFERENCIAS:

- Aguirre C., Corral A., González E., Ledesma M. y Ledezma G. (2017) *Determinación del clima organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud de Santiago de Cali, Unidad de Cuidados Intensivos DUMIAN MEDICAL LOS CHORROS y Clínica Odontológica PROSDENT.* (Trabajo de investigación para título de Especialista). Universidad Católica de Manizales, Cali. Recuperado de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1837/Claudia%20Mar%C3%ADa%20Aguirre%20Idrobo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arboleda, L. (2017). *Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8309>.
- Bahrami, M., Barati, O., Ghoroghchian, M., Montazer, R. & Ranjbar, M. (2016). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(2), 96-100. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2015.11.009>
- Bal S. (2013) The influences of participative organizational climate and self-leadership on innovative behavior and the roles of job involvement and proactive personality: A survey in the context of SMEs in Izmir. *Procedia Soc. Behav. Sci* 75(1):407-19. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813005818>
- Berberoglu, A. Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18 (399). Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bernal, I., Pedraza, N., Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 8 - 19. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>.

- Borhani, F. (2012). Percepción de enfermería de ética clima y la satisfacción laboral, *J. Med Ethics HistMed. EE. UU.* (5)6. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3714120/>.<http://intranet.uwien.e>
- Bronkhorst, B., Tummers, L., Steijn, B., & Vijverberg, D. (2015). Organizational climate and employee mental health outcomes: A systematic review of studies in health care organizations. *Health Care Management Review.* 254 – 271.
- Bustamante, M., Grandón, M., Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales,* 432-40. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000583>
- Carballo, A. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco, México. *Hitos de Ciencias Económico-Administrativas,* 21(59). Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011>
- Castillo, E, & Vásquez, M. (2013). El rigor metodológico en la investigación cualitativa, *Colombia Medica,* 34(3), 164 – 167. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* México: Mc Graw Hil.
- Culquimboz, M. (2019). *Plan de mejora para el clima organizacional del personal de enfermería del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas - región Amazonas* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32409/Culquimboz\\_GMI.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32409/Culquimboz_GMI.pdf?sequence=1).
- Diario de Chimbote (2018). *Médicos legistas piden CESE de Director Rubén Arroyo Urresti.* Recuperado de <http://diariodechimbote.com/portada/noticias-locales/100661-2018-04-26-06-22-36>

- Díaz, F., Guevara, S., & Vidaurre E. (2019). *Labor stress and organizational climate in collaborators of hospital "Solidaridad" in Chiclayo*. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/1845/1575>
- Domínguez, I. (2016). *Estilos de liderazgo y clima organizacional en los colaboradores de un hospital en el distrito de Nuevo Chimbote* (Tesis para título de licenciado). Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/223>
- Elgegren, U. (2015) *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud*. Obtenido de [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf).
- Flores, C., Muñoz, L. & Jaramillo, J. (2017). Involucramiento laboral y disposición al cambio organizacional en el sector de salud primaria. *Revista Trabajo Social*. Obtenido de <http://ojs.uc.cl/index.php/RTS/article/view/1771/1801>
- Flores, M., Vega, A., Chávez, E. (2015). *El clima organizacional como factor de competitividad en las franquicias de comida rápida en Tijuana, BC, México*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/275523192\\_EL\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_COMO\\_FACTOR\\_DE\\_COMPETITIVIDAD\\_EN\\_LAS\\_FRANQUICIAS\\_DE\\_COMIDA\\_RAPIDA\\_EN\\_TIJUANA\\_BC\\_MEXICO](https://www.researchgate.net/publication/275523192_EL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_COMO_FACTOR_DE_COMPETITIVIDAD_EN_LAS_FRANQUICIAS_DE_COMIDA_RAPIDA_EN_TIJUANA_BC_MEXICO)
- Frenk et al (2015). Profesionales de la salud para el nuevo siglo: transformando la educación para fortalecer los sistemas de salud en un mundo interdependiente. *Educación Médica* 16 (1). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000133>
- Gallup (2013) análisis del Clima Organizacional a nivel mundial. Revista encuestadora.
- García, A., Edel, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional* I. Primera Edición.
- García, M. (2012). *Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado de:

[http://www.eumed.net/librosratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/librosratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)

Gershon et al (2007). Organizational Climate and Nurse Health Outcomes in the United States: A Systematic Review. *Industrial Health*, 45(5), 622-636. Obtenido de <https://doi.org/10.2486/indhealth.45.622>

Githinji, N., & Gachunga, H. (2017). Influence of organizational climate on employee performance in state corporations in Kenya: A case of Kenya industrial estates limited. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, 376–395.

González, D. (2017). *Optimización*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/DeiviGonzalez3/optimizacion-84192674>

González, M., Figueroa, E., González, R. (2014). Influencia del Liderazgo sobre el clima organizacional en PYMES: Caso catering gourmet de Durango, México. *Revista Internacional, Administración&Finanzas*, 7, 45-62.

Grandett, Y. (2020). *Clima organizacional factor de éxito en las instituciones de salud*. Universidad de Córdoba. Obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/3270>

Gutierrez, A. (2017). *Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Agraria la Molina, Lima. Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2915/E20-G889-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutierrez, C. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11787>.

Hernández et, al, (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3ucs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+-sampieri+-6ta+EDICION.pdf>

- Hernández, R., Fernández.C & Baptistas, M (2014) Recolección de datos cualitativos. *México* 5(9). Disponible en: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hospital Regional Lambayeque. *Hospital regional Lambayeque mejorando el clima organizacional*. Recuperado de <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/noticia/detalle/16453?pass>
- Osorio, B. (2019). *Criterios de Calidad y Rigor en la Metodología Cualitativa*. *Gaceta de Pedagogía*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/337428163\\_Criterios\\_de\\_Calidad\\_y\\_Rigor\\_en\\_la\\_Metodologia\\_Cualitativa](https://www.researchgate.net/publication/337428163_Criterios_de_Calidad_y_Rigor_en_la_Metodologia_Cualitativa)
- Iglesias, A., Torres, J., Pérez, Y. & Sánchez, J. (2020). Leadership and organizational climate of a Cuban pediatric hospital. Vision of head and care nurse. *Revista de Enfermagem Da Ufsm* 10(79) p.1 – 21. Obtenido de [https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/47240/html\\_1](https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/47240/html_1)
- Jaramillo, M. & Giraldo, V. (2016). *Diagnóstico y propuesta de intervención del clima organizacional del centro de desarrollo infantil cosechando sueños*. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/71399339.pdf>
- Jiménez, V. Comet, W (2016). Los estudios de casos como enfoque Mitológico. *España* 3 (22).
- Juárez, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(4), 97–111. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21458870009>
- Lizarazo, H., Rodríguez, P. & Guzmán, D. (2016). *Propuesta de plan de acción para mejorar el clima organizacional en sus dimensiones críticas del Hospital Bosa II Nivel*. (Programa de especialización de gerencia de la salud). Fundación Universitaria de Ciencias de la salud, Bogotá. Obtenido de

<https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/001/413/1/REDI-FDA-2016-13.pdf>

López, N. y Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de [http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Metodos\\_y\\_tecnicas\\_de\\_investigacion\\_cuantitativa\\_y\\_cualitativa.pdf](http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.pdf)

López, S. (2017). *Liderazgo Directivo y su Relación con el clima organizacional en el Hospital de Pomabamba en el periodo enero a junio 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Ancash. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29628/lopez\\_a\\_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29628/lopez_a_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional (Vol 1)*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana

Manosalvas, C., Manosalvas, L. & Nieves, C. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Administración* (26) 5 – 15. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>

Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. *Psychological Review*, 50(4): pp. 370 - 396.

McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. Princeton, Nueva Jersey: Van Nostrand

Minsa (2011). *Documento Técnico Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*, Lima: Minsa

Minsa (2015).R.S.N° 626-2015-MINSA-Manual de las buenas Prácticas para la mejora del clima organizacional, Lima: Minsa.

Obreque, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. (Tesis para obtener el grado de Magister, Universidad de Chile).

- Ochoa, J. (2017). *Principales logros y deiciencias del sistema de salud mexicano*. *Boletín Conamed*. Obtenido de [http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/pdf/boletin15/principales\\_logros.pdf](http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/pdf/boletin15/principales_logros.pdf)
- Pacheco, C., Rojas, C., Niebles, W., Hernández, H. & Duran, S. (2020). Estrategias motivacionales para caracterizar el clima organizacional en el sector salud. *Revista Espacios* 41(29). Obtenido de <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n29/a20v41n29p30.pdf>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral*. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Pelitti, P. (2016). Estrategias de comunicación interna y externa de los hospitales públicos bonaerenses de la Región Sanitaria XI. *Questión 1* (49).
- Peralta, H. & Requena, B. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja banca privada*. Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/11211>.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>
- Ramihic, Z. (2013). Influence of Organizational Climate on Job Satisfaction in Bosnia and Herzegovina. *International Business Research*. Obtenido de <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/24224>.
- Randstad W. (2015). *La satisfacción labor al de los profesionales españoles aumenta durante dos trimestres consecutivos*, Randstad, 7 Abr., sec. Local.
- Robbins,S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Pearson
- Robles, B (2011) La entrevista en profundidad una técnica útil dentro del campo antropofisico. *Revista Cuicuilco*, 18(52),39-49. Recuperado en:



- RSM (2019). *Bienestar laboral y clima organizacional*. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/bienestar-laboral-y-clima-organizacional>
- Salas L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio Gineco Obstetricia Hospital Alberto Sabogal EsSalud*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8716?locale-attribute=en>
- Schneider B, Ehrhart MG, Macey WH(2013). Organizational climate and culture. *Annu Rev Psychol* 64:361-88.
- Schyns, B., Veldhoven, M., Wood, S. (200). Organizational climate, relative psychological climate and job satisfaction: The example of supportive leadership climate. *Leadership & Organization Development Journal*, 30(7), 646-663. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/01437730910991664>
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Juanjuí. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1725>.
- Ticona, Y. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en la Motivación Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Essalud*. (Tesis magistral). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1061>.
- Zegarra, L. (2019). *Programa de intervención para mejorar la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019*. (Tesis de Especialidad). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9970/SEzerely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

### Anexo 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>V2: Clima organizacional</b>  <b>Variable dependiente</b>	Es el tipo de atmosfera que posee una organización influenciado por factores externos como la tecnología, política, desarrollo del país, etapas de vida del negocio y por factores internos tales como las actitudes, comportamientos, desempeño y productividad de los colaboradores (Chiavenato,1990).	Es el ambiente de trabajo condicionado por factores externos e internos y que definen la productividad de una organización; en el presente estudio se medirá utilizando un cuestionario elaborado y validado por Sonia Palma.	Realización laboral	Desarrollo personal	Escala nominal
			Involucramiento laboral	Desempeño Capacitación Innovación	
			Supervisión	Nivel de compromiso Cumplimiento de la tarea Calidad de vida	
			Comunicación	Apoyo del trabajador Métodos de trabajos Evaluación	
			Condiciones laborales	Nivel de información Relaciones interpersonales Canales de comunicación Nivel cooperativo	
				Remuneración Objetivos de trabajos Toma de decisiones Recursos materiales Trabajo en equipo	

## Anexo 02. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de optimización

En el siguiente cuestionario se recopilan datos respecto al nivel de optimización con respecto al clima laboral

#### I. Datos Generales

Edad:

Sexo: .....

Grupo ocupacional: .....

Tiempo de trabajo: .....

Tipo de vinculación laboral: Nombrado ( )

**Contratado**

Contratado CAS ( )

Contratado SNP ( )

#### II. Preguntas

	Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Desacuerdo
<b>D1. Eficiencia</b>			
Usted recibe beneficios no económicos (uniformes, alimentos y otros) en su lugar de trabajo.			
Usted se siente conforme con la capacitación ofrecida por su establecimiento de trabajo.			
Existe registro sobre cumplimiento de objetivos en su servicio			
Se registran mejores resultados cuando se realizan trabajos en equipo.			
<b>D2. Mejora continua</b>			
Usted considera que existe una política de simplificación administrativa en su servicio.			
Existe disponibilidad del establecimiento para ejecutar plan de automatización de procesos.			
<b>D3. Productividad</b>			
Existen planes de mejora continua en este servicio.			
Existe registro de emergencias atendidas			
El tiempo de la atención en emergencia está debidamente protocolizado.			
Existen tiempos de espera prolongados en el servicio.			
<b>D4. Resultados</b>			
Usted considera que los clientes están satisfechos con el servicio.			
Usted considera que existe buena coordinación con otros servicios			
Usted considera que las referencias de emergencia se gestionan adecuadamente.			

## ANEXO 03 validez y confiabilidad de los instrumentos

### Cuestionario sobre clima laboral.

Estimado trabajador, a continuación, responda los siguientes enunciados considerando la siguiente escala:

1. Nunca
2. Poco
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

<b>D1. Realización personal</b>	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. La gestión actual se interesa por la realización persona de los trabajadores					
3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4. Se valora los altos niveles de desempeño.					
5. El directo expresa reconocimiento por los logros					
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7. La dirección promueven la capacitación requerida					
8. El hospital promueve el desarrollo del personal.					
9. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
10. El director reconoce los logros en el trabajo sanitario					
<b>D2. Involucramiento laboral</b>					
11. Se siente comprometido con el éxito del servicio de emergencia					
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito del servicio de emergencia					
14. Los trabajadores están comprometidos con el servicio de emergencia					
15. En el servicio de emergencia se hacen mejor las cosas cada día					
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17. Los productos y/o servicios del servicio de emergencia, son motivo de orgullo del personal.					
18. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
19. Hay una clara definición de visión, misión y valores en el servicio de emergencia					

20. el servicio de emergencia es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
<b>D3. Supervisión</b>					
21. El director brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22. En el servicio de Emergencia se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar el trabajo sanitario					
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo sanitario					
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 del trabajo sanitario están claramente definidos.					
29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30. Existe un trato justo en el servicio de emergencia					
<b>D4. Comunicación</b>					
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
32. En el servicio de emergencia, la información fluye adecuadamente.					
33. En los equipos de trabajo existe una relación armoniosa.					
34. Existen suficientes canales de comunicación.					
35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36. En el área de Emergencia se afrontan y superan los obstáculos.					
37. La institución educativa fomenta y promueve la comunicación interna					
38. El director escucha los planteamientos que se le hacen					
39. Existe colaboración entre el personal de los diversos servicios					
40. Se conocen los avances en las otras áreas del servicio de emergencia					
<b>D5. Condiciones laborales</b>					
41. Los compañeros de trabajo (profesionales y técnicos) cooperan entre sí					
42. Los objetivos de trabajo son metas estratégicas.					
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
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. Los beneficios económicos (bonos y horas complementarias) son atractivos en comparación con otras instituciones del sector					
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
50. La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					

#### ANEXO 04 Cálculo del tamaño de la muestra

Durante el desarrollo del estudio no se requiere el cálculo de la muestra, puesto a que se está trabajando con una muestra pequeña donde el investigador tiene acceso a ello y no se requiere realizar un cálculo para que se pueda trabajar.

ANEXO 05: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



CHIMBOTE, 21 de octubre de 2020

OFICIO 010 -20- "CDC" /P

Dr. : Walter Gutiérrez Salcedo,  
Jefe del Departamento de Emergencias del Hospital  
la Caleta  
Chimbote

ASUNTO : Colaboración para una tesis de Maestría que se  
Realizara en el área de emergencia del Hospital La  
Caleta sobre Clima Organizacional.

Tengo el honor de dirigirme a Ud., para saludarlo y a la vez hacer de su conocimiento, que mi persona el C.D Dr. Néstor Gonzalo Torres Malo, realizare una tesis de para adoptar el grado de maestría sobre " Propuesta de Optimización sobre el Clima Organizacional en el Área de Emergencia del Hospital la Caleta 2020", la cual se presentó documento respectivo al área de dirección con destaque al área de capacitación, es por ello apelando a su buen corazón desearía contar con la información del personal asistencial de dicho servicio, (nombres, profesión, DNI; y Numero de celular), la cantidad de personal, para poder realizar la población, donde se aplicara el instrumento respectivo vía virtual.

Por tal motivo, recurrimos a usted para solicitarle su apoyo de dicha tesis y la colaboración del personal del Área de emergencia .

A la espera de su pronta respuesta, le expresamos nuestros deseos de confraternidad.

Atentamente,

CD. DR. Néstor Gonzalo Torres Malo





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CÓDIGO

052-2020-2-074

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE POSGRADO, Mg. JORGE FAVIO VARGAS LLUMPO, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**TORRES MALO, NESTOR GONZALO**

INFORME TITULADO:

**PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL DEL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL, CHIMBOTE, 2020.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

SUSTENTADO EN FECHA: sábado, 9 de Enero de 2021

MENCIÓN NOTA: **APROBADO POR UNANIMIDAD (16)**



  
Mg. Jorge Favio Vargas Llumpo  
Coordinador de Investigación