



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Percepción del clima organizacional en el servicio de apoyo  
al diagnóstico y servicio de apoyo al tratamiento de un hospital  
público en Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Brun Tadeo, Elizabeth Marlene ([orcid.org/0009-0005-9041-7794](https://orcid.org/0009-0005-9041-7794))

**ASESORES:**

Dr. Garay Flores, German Vicente ([orcid.org/0000-0002-7118-6477](https://orcid.org/0000-0002-7118-6477))

Dra. Garro Aburto, Luzmila Lourdes ([orcid.org/0000-0002-9453-9810](https://orcid.org/0000-0002-9453-9810))

Dra. Zarate Barrial, Rosalia ([orcid.org/0000-0002-7899-9964](https://orcid.org/0000-0002-7899-9964))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios: porque sin él nada de esto hubiera sido posible.

A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, su tenacidad y lucha interminable han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir por mí.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR




### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Dr. Garay Flores, Germán Vicente**, docente de la ESCUELA DE POSGRADO - PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, de la Universidad César Vallejo-Sede ATE, asesor de la tesis, titulada: **“Percepción del Clima Organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020”**; de la autora **Brun Tadeo Elizabeth Marlene**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de agosto de 2023

Apellidos y Nombres del Asesor: <b>Dr. Garay Flores, Germán Vicente</b>	
DNI: 10790283	Firma 
ORCID <a href="https://orcid.org/0000-0002-7118-6477">orcid.org/0000-0002-7118-6477</a>	

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BRUN TADEO ELIZABETH MARLENE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción del Clima Organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
BRUN TADEO ELIZABETH MARLENE DNI: 43573562 ORCID: 0009-0005-9041-7794	Firmado electrónicamente por: EBRUNTA17 el 27-02- 2024 11:14:38

Código documento Trilce: INV - 1508917



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b>	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>X</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>XI</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>16</b>
<b>3.1. Tipo de la estudio y diseño del estudio</b>	<b>16</b>
<b>3.2. Variables y Operacionalización</b>	<b>16</b>
<b>3.3. La Población, la muestra y el muestreo</b>	<b>17</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>17</b>
<b>3.5. Procedimiento:</b>	<b>19</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos</b>	<b>19</b>
<b>3.7. Aspectos Éticos</b>	<b>20</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>21</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>35</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>43</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Clima Organizacional.	17
Tabla 2 Ficha Técnica del instrumento “Técnica del Instrumento”	18
Tabla 3 Variable de fiabilidad.: Resultado del análisis	19
Tabla 4 Descriptivos: Variable Clima Organizacional	21
Tabla 5 Descriptivos: variable “Clima Organizacional” y sus dimensiones.	21
Tabla 6 Descriptivos: Variable de Clima Organizacional y sus dimensiones.	23
Tabla 7 Contrastación de la Hipótesis de comparación del nivel de percepción del clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.	25
Tabla 8 Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión estructura en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020	26
Tabla 9 Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión responsabilidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.	27
Tabla 10 Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión recompensa en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.	28
Tabla 11 Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión riesgo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.	29
Tabla 12 Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión calor en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.	30
Tabla 13 Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión norma en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.	31
Tabla 14 Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión apoyo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.	32

Tabla 15 Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión conflicto en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020. 33

Tabla 16 Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión identidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020. 34



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Operacionalización de la variable: Clima Organizacional.	17
Figura 2 Fórmula del Alfa de Cronbach	19

## RESUMEN

El **propósito** del trabajo fue contribuir en mejorar el clima organizacional de Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, el **objetivo** fue determinar el nivel de percepción del clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020. **Metodología:** el método que se utilizó para este estudio fue cuantitativo de diseño comparativo no experimental, tipo descriptivo de corte transversal, con una población de 100 trabajadores asistenciales del Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento. **Resultados:** Se observa que, en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico en cuanto al clima organizacional, el 100% de la muestra el 94% perciben un clima organizacional Por mejorar en comparación al Servicio de Apoyo al Tratamiento que del 100% de la muestra un 92 % perciben un clima organizacional por mejorar. **En conclusión,** el resultado obtenido al contrastar la hipótesis general, demuestra que no existe evidencia suficiente significativa del Clima Organizacional en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, con rangos promedios de 45.27 y 55.73 respectivamente con un nivel de significancia cuantificada de  $p > .05$  y la prueba U de Mann Whitney es de 988.5.

**Palabras clave:** clima organizacional, servicio de apoyo al diagnóstico, servicio de apoyo al tratamiento.

## ABSTRACT

The purpose of the work was to contribute to improving the organizational climate of the Diagnostic and Treatment Support Service of a Public Hospital in Lima, the objective was to determine the level of perception of the organizational climate in the Diagnostic and Treatment Support Service of a Public Hospital in Lima, 2020. Methodology: the method used for this study was quantitative, non-experimental comparative design, descriptive cross-sectional type, with a population of 100 healthcare workers from the Diagnostic Support Service and Support Service. to Treatment. Results: It is observed that, in the Diagnostic Support Service in terms of the organizational climate, 100% of the sample 94% perceive an organizational climate to be improved compared to the Treatment Support Service that 100% of the sample 92% perceive an organizational climate that needs improvement. In conclusion, the result obtained by contrasting the general hypothesis demonstrates that there is not sufficient significant evidence of the Organizational Climate in the Diagnostic Support and Treatment Support personnel, with average ranges of 45.27 and 55.73 respectively with a quantified significance level of  $p > .05$  and the Mann Whitney U test is 988.5

**Keywords:** organizational climate, diagnostic support service, treatment support service.

## I. INTRODUCCIÓN

Al presente, a una escala global, las motivaciones de las organizaciones son diferentes, el foco está en el clima organizacional, es por eso que las organizaciones tratan de encontrar una manera de ajustarse a las necesidades, contratar personas bien capacitadas y obtener las herramientas necesarias para mantenerse actualizadas, sin descuidar el confort de los trabajadores.

Este es el resultado que se encuentra en el ámbito empresarial e institucional. Años recientes hay unas series de estrategias implementadas, crear un clima organizacional adecuado en todas estas estrategias para que los trabajadores perfeccionen sus talentos, competencias y sabiduría. Todos estos ayudan a alcanzar los propósitos de cada institución. (Quispe, 2015).

América Latina también cuenta estudios relacionados al clima organizacional, Guillen (2013) manifestó que se debe mejorar el clima brindando oportunidades de crecimiento personal apoyando la mejora y la igualdad de ocasiones para la totalidad de los empleados de la organización. Lamoyi (2007) menciona que Hall en 1996 estableció a un conjunto de características del ambiente de trabajo en el cual los empleados perciben las estructuras y procesos organizacionales como clima organizacional. Recientemente, Hernández-Sampieri, Méndez-Valencia y Contreras-Soto (2014) indican a la evaluación colectiva de los empleados de las variables organizacionales y a las interacciones personales que ocurren dentro de un centro de trabajo siendo procesos humanos diarios como clima organizacional. Por tanto, utilizando conceptos previos y determinando el punto de consenso entre los escritores, el ambiente laboral se puede definir como la percepción del colaborador en su lugar de trabajo, que se relaciona con los factores estructurales determinados en la organización.

Perú, el investigador Quispe (2015) utilizó como cuestionario la "Escala de Li" para mostrar la relación de la cultura organización, la comunicación y su percepción del como saludable del clima organizacional. En nuestro país, el clima organización dentro de una organización no solo debe referirse a la satisfacción de los trabajadores, pero también debe estar relacionada al compromiso de las personas con un entorno laboral que está más allá del alcance de sus responsabilidades laborales.

Asimismo, según Szeinman (2015) asegura que debe haber un líder en el ambiente laboral que busque lograr resultados, pero que se base en el buen hacer de los trabajadores y que los resultados logrados por una mala gestión no sean los mismos, enfatizó que, en Perú, en los últimos diez años, la mentalidad del jefe de la organización en términos de clima organizacional ha notado avances muy importantes.

La presente investigación se realizó en un Hospital Público en Lima, perteneciente al Ministerio de Salud de nuestro país. Debido a la excesiva carga y acumulación de trabajo, el personal de salud no se siente identificado con los servicios a los pertenecen. Dado que los jefes superiores se preocupan por las responsabilidades de la máxima autoridad de la organización más que por la atención de calidad, este ejemplo de sobrecarga de pacientes casi siempre está presente en los diferentes departamentos de servicio, sumándose las disputas interpersonales y descontento económico, etc.

En relación con lo anterior, medir el nivel cognitivo del clima organizacional en términos de servicios de diagnóstico y apoyo al tratamiento es el objetivo de este estudio, lo que permite comprender qué conceptos influyen más en su comportamiento y pueden afectar su permanencia en el clima organizacional hospital público.

Por tal razón, la formulación del problema general de este estudio se propone la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel del clima organizacional percibido en el servicio de apoyo al diagnóstico y tratamiento en Hospital Público en Lima, 2020?

Por otro parte, a causa del problema general proceden los problemas específicos que se respondieron a través del presente trabajo de investigación: el problema específico 01 fue: ¿Cuál es la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión estructura en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?; problema específico 02: ¿Cuál es la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión responsabilidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?; problema específico 03: ¿Cuál es la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión recompensas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?; problema específico 04: ¿Cuál es la diferencia del

nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión riesgo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?; problema específico 05: ¿Cuál es la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión calor en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?; problema específico 06: ¿Cuál es la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión normas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?; problema específico 07: ¿Cuál es la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión apoyo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?; problema específico 08: ¿Cuál es la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión conflicto en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020? Y finalmente, el problema específico 09: ¿Cuál es la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión identidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?

De acuerdo con Bernal (2010), la justificación teórica, tiene como propósito reflexionar sobre el conocimiento existente y las discusiones académicas, cuestionar la teoría, comparar resultados o realizar epistemología sobre el conocimiento existente basado en el razonamiento teórico. Esta investigación permitió a las personas comprender el clima organizacional de Servicio de Apoyo al tratamiento y Apoyo al diagnóstico de un Hospital Público en Lima, de esta manera, podemos entender la visión de los trabajadores sobre su propio entorno de trabajo, por lo que podemos determinar las causas de las diferencias o insatisfacción entre los trabajadores, lo cual es un factor importante para entender la gestión de un clima organizacional adecuado. En la Justificación práctica, según Bernal (2010), la investigación apoya a solucionar los problemas, o al menos cuando propone una estrategia que ayude a resolver el problema cuando se aplica, tiene una base práctica. Esta investigación tiene como objetivo proporcionar referencias para futuras investigaciones a nivel nacional e institucional, y le dará al Hospital Público información con base en la visión de sus empleados sobre el clima laboral, para optimar estrategias administrativas, y cambiar las estrategias en la capacitación, seminarios y elogios para mejorar el clima organizacional: la conducta

del Hospital Público. En cuanto a la Justificación Metodológica, según Bernal (2010) cuando la investigación a ejecutar proponga nuevos métodos o estrategias para generar ideas efectivas y seguras, aparecerá la base metodológica de la investigación.

El objetivo general del estudio fue determinar la diferencia del nivel percibido de clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020, y en calidad de objetivos específicos se tuvo lo siguiente: el objetivo específico 01: Determinar la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión estructura en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; objetivo específico 02: Determinar la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión responsabilidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; objetivo específico 03: Determinar la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión recompensas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; objetivo específico 04: Determinar la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión riesgo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; objetivo específico 05: Determinar la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión calor en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; objetivo específico 06: Determinar la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión normas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; objetivo específico 07: Determinar la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión apoyo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; objetivo específico 08: Determinar la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión conflicto en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020 y finalmente el objetivo específico 09: Determinar la diferencia del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión identidad en el Servicio de Apoyo al Tratamiento y Apoyo al Diagnóstico de un Hospital Público en Lima, 2020.

Finalmente, nace la Hipótesis general: Existe Diferencias significativas del

nivel percibido de clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020, y como hipótesis específicas se estructuró las siguientes: la hipótesis específica 1: Existen diferencias significativas del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión estructura en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; hipótesis específica 2: Existen diferencias significativas del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión responsabilidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; hipótesis específica 3: Existen diferencias significativas del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión recompensas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; hipótesis específica 4: Existen diferencias significativas del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión riesgo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; hipótesis específica 5: Existen diferencias significativas del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión calor en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; hipótesis específica 6: Existen diferencias significativas del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión normas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; hipótesis específica 7: Existen diferencias significativas del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión apoyo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020; hipótesis específica 8: Existen diferencias significativas del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión conflicto en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020 y finalmente la hipótesis específica 9: Existen diferencias significativas del nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión identidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.



## II. MARCO TEÓRICO

En este estudio se expone como antecedentes nacionales, la indagación de Yanac (2019), realizó una investigación cuyo propósito principal fue establecer un contraste entre las dos instituciones educativas públicas de Ventanilla-Callao del clima organizacional, una de las cuales es la gestión de convenios y la otra es la gestión pública. Resultó que el clima organizacional de las dos instituciones es muy elevado, pero las proporciones no son las mismas. En general, en las dos instituciones, las dimensiones de estructura, relación, recompensa e identidad son los mismos, es decir, avanzadas, regulares y avanzadas. Sin embargo, su distribución en la organización no es necesariamente la misma. Nuevamente, finaliza con un análisis extenso de los resultados alcanzados, que señala un nivel de dimensiones estudiadas y diferencias significativas.

Por otro lado, Mamani (2019), realizó una investigación que involucró un tema muy importante, como es el poder del liderazgo gerencial en el entorno organizacional, en este caso el estudio se realizó en las escuelas secundarias de la Red Educativa El Descanso en Canas. El estudio se realizó con un diseño no experimental del tipo comparativo descriptivo, debido a su oportunidad, la sección transversal del estudio fue transversal. Resultó que el clima organizacional varía con la forma de liderar ejercitado o desempeñado, por lo que el estilo de cambio crea un buen clima organizacional en comparación con el estilo de herramienta que obtiene el puntaje, con una puntuación media de 91.7 puntos. Se concluye que, el clima organizacional es de 59,64 y en el caso del estilo de negociación el puntaje es de 37,43, el resultado es de 5%, lo cual es significativo, lo que indica que hubo diferencias en el clima organizacional según el estilo adoptado.

Asimismo, Tapia, T. (2018) realizó una investigación cuyo propósito fue establecer el ambiente institucional que presentan los profesores de educación de las instituciones básicas de Villa del Lago a partir de las recomendaciones sobre relaciones interpersonales con el propósito de optimizar la motivación de trabajo y el rendimiento del aprendizaje. Resultó que el estudio mostró que, de los 12 profesores encuestados, 7 profesores se encontraban en una escala inferior, involucrando variables de clima institucional (37-74), compuesto por el 58,33%; los cuatro maestros examinados estaban todos dentro del rango normal (75-112). Este representa el 33,33%; solamente un profesor tiene una buena escala (113-148),

representa el 8,33% de los profesores encuestados. Esto implica que la mayoría de los educadores de Puno Lago Villa tienen una idea equivocada de los elementos que se involucran en el clima organizacional. Ante ello se manifiesta que los profesores tienen una mala visión del ambiente institucional. Como resultado, diseñamos sugerencias didácticas.

También, Charly, Omar. (2018) realizaron un estudio con un análisis para determinar el vínculo entre la comunicación interna y la cultura laboral. La conclusión estableció un valor medio de 3.48 relativo al clima organizacional, por lo resultó adversa la percepción del clima organizacional. Igualmente requieren una relación significativa entre las dimensiones y el dialogo interno: el grado de estructura y su impacto en el puesto; consideración, entusiasmo y apoyo; hacia la dirección de recompensa y hacia la dirección de desarrollo y promoción. Finalmente, un 56,5% de las personas cree que la comunicación interna inválida es dominante.

También, Gálvez (2017), realizó una investigación cuyo propósito fue establecer el nivel de clima organizacional de los establecimientos educativos mencionados a partir de la apreciación de los docentes de los establecimientos educativos relevantes. Se utiliza un método de investigación descriptivo simple. Al tratar con los resultados, el clima organizacional y su escala pueden estar determinados por el nivel de insuficiencia, moderación y adecuación. La conclusión es que el 51,2% de las personas siente que el nivel es moderado y otro 48,8% siente que el nivel de tejido es adecuado. Entre estas 11 dimensiones, solamente cuatro dimensiones pueden alcanzar el nivel adecuado: estructura, comunicación, identidad y motivación. Necesario para implementar planes de mejora.

De igual forma, Ventura (2017) realizó una encuesta en el Servidor de Salud del Instituto Nacional del Ojo para analizar el grado de conciencia del clima organizacional. El estudio involucró a 146 enfermeras y el cuestionario utilizado fue clima organizacional, instrumento utilizado por de Litwin y Stringer (1968). Dicha encuesta con 50 indicadores de 9 dimensiones conforma el clima de una organización en: responsabilidad, recompensa, estructura, riesgo, normas, entusiasmo, conflicto, identificación y apoyo. Como resultado, el clima organizacional fue "poco saludable" para el 50.7% de las enfermeras en mención de la institución nacional de Oftalmología.

A la vez, Cabrera, M. (2016) realizó una investigación en los empleados de la Parroquia Ate Vitarte para el análisis de 2016 de la conexión entre el clima laboral y la satisfacción laboral. La investigación ha encontrado una correlación positiva entre la satisfacción y el clima organizacional percibido, una relación muy real y significativa entre los dos.

También, Aguilar, Darin. (2016) realizó una investigación, sobre el clima organización, estudio descriptivo comparativo entre padres del alumnado y maestros de un establecimiento educativo. La investigación fue descriptiva comparativa no experimental porque para comparar los datos obtenidos se considera dos investigaciones simples. La población está formada por 22 profesores de inicial y primaria y 510 padres del alumnado. La muestra se obtuvo por muestreo no probabilístico intencional con 22 profesores y 51 padres del alumnado. La herramienta utilizada es el cuestionario de Clima organizacional. Los resultados muestran una leve diferencia con la perspectiva del profesorado frente a la perspectiva de los padres del alumnado. Concluimos que la hipótesis nula fue rechazada y los resultados obtenidos apoyaron esta hipótesis.

Finalmente, Miranda (2016), realizó una investigación cuyo propósito condujo a conectar el clima organización con el liderazgo gerencial en la Facultad de Ciencias Empresariales en la UNE La Cantuta. Concluyendo que el clima organización está relacionado con el liderazgo gerencial percibido en dicha Facultad. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia altamente significativo. Se encuentra una similitud verdadera entre el clima organizacional de la facultad y el liderazgo gerencial. También se pudo contrastar con algunos antecedentes internacionales.

Toapanta, W. (2020) realizó un estudio con el objetivo general de aprender más sobre el entorno laboral y el estándar de atención que ofrece el hospital. Básico de Sigchos utilizando una herramienta validada para sugerir estrategias de mejora. En el resultado más importante, se encontró que los colaboradores no brindaron servicios de empatía a los usuarios, además, hubo errores en los registros de tiempo e información. Entre los colaboradores, demuestra que no existe relación de pares entre los colaboradores y los gerentes carecen de comunicación y motivación. La propuesta propone un plan de mejora, que incluye estrategias de comunicación, motivación de los empleados, confianza y un entorno de diálogo

para optimizar el entorno íntimo de la organización, a su vez reflejado en el servicio a la organización usuaria.

Asimismo, Aluma, Castaño, Echeverría y Hernández (2019), la eficacia de los servicios de salud se examinó en un estudio para determinar cómo se relacionan las percepciones externas del clima organizacional con la calidad de salud que brindan los prestadores de servicios, donde fue necesario identificar factores externos e internos relacionados al clima corporativo. calidad de la salud. Como resultado, el clima organizacional de los servidores que trabajan en áreas administrativas del hospital se consideró moderadamente satisfactorio, con una puntuación promedio de 2,99 en las cuatro dimensiones, mientras que en el ámbito de la salud, el clima organizacional se consideró satisfactorio, con una puntuación promedio de 3,38. Jerarquía en cuatro dimensiones; como variable de liderazgo, los trabajadores son los más competentes, mientras que las variables recíprocas son las menos consideradas.

La conclusión de esta investigación es que existe vínculo entre la calidad es opuesta al clima organizacional, con mejor clima organizacional y mala calidad. El objetivo fue comprender cómo se relacionan los índices de clima organizacional y el nivel de calidad de servicio de los establecimientos médicos de Manizales, (2019) realizó un estudio, 2018-2019; la conclusión fue que la apreciación de la calidad de la atención aún debe mejorarse a pesar de los productos satisfactorios alcanzados en el clima organizacional. Deben tomarse mediciones en las entidades encuestadas, los usuarios no tienen que tener un clima organizacional satisfactorio para sentir las mismas sensaciones en la salud.

Por su parte, Castro, Garcés, Mejía y Quiroz (2018) para comprobar el enlace entre la percepción de la calidad laboral y el clima organizacional, San Diego Cali Bioimagen Ltda realizó un estudio en 2018. Entre los usuarios, en comparación con las expectativas de servicio, su percepción aumentó en 0,1, es decir, recibieron mejores servicios de lo esperado, con una puntuación media de 6,7, el servicio recibido es confiable, vale decir, la institución es capaz de realizar efectivamente el servicio prometido. No se encontró similitud entre la calidad de los servicios y el clima, es decir, a pesar de las calificaciones moderadamente satisfactorias e insatisfactorias, se deben preparar medidas para proporcionar a los usuarios una mejor comprensión de la calidad de la atención clínica.

También, Meza (2017), realizó un estudio destinado a revisar si la atmósfera organizacional del departamento de producción industrial tiene diferencias de género o satisfacción con el trabajo. Se tomaron en consideración dos factores: la gratificación laboral y el clima psicológico de la organización. Se concluyó que existen diferencias negativas entre varones y mujeres en relación a la gratificación laboral y al clima organizacional. Vale la pena mencionarlo que confirman otros hallazgos de investigación sobre la relación entre estas tres variables. Por tanto, se puede concluir que en dicha empresa varones y mujeres son iguales en relación de clima y satisfacción laboral.

También, Pedraza, N. (2018) llevó a cabo un estudio para establecer una comparación entre el clima y satisfacción laboral, las cuales considera variables en servidores institucionales tanto públicos como privados. La estructura fundamental del modelo de Litwin y Stringer se vio reforzada por ocho factores que definen el clima organizacional.

Las recomendaciones teóricas de Warr, Cook y Wall se replican utilizando la variable satisfacción laboral. Asimismo, si el Alfa de Cronbach es superior a 0,70, la fiabilidad del cuestionario es suficiente. La conclusión es que la satisfacción laboral y el clima organización, ambos se correlacionan positivamente y brindan otros antecedentes y evidencia empírica de unidades de análisis.

También, Juárez, S. (2018) realizó una investigación donde determinó el entorno organizacional de los empleados del Hospital General "La Villa" de la Secretaría de Salud - México. Por lo tanto, todos los empleados de nivel medio tendieron a otorgar calificaciones más altas al clima organizacional, siendo el liderazgo y la motivación las calificaciones más altas, seguido de la reciprocidad y finalmente la participación. En el subcomponente de clima organizacional, el cambio de comunicación, el salario, la consideración de contribuciones y la participación en el cambio son los principales factores que hacen que el clima organizacional se incline hacia abajo. Se concluyó que la motivación y el liderazgo están vinculados con un adecuado clima organizacional y pueden afectar la adaptación de nuevos tipos de gobierno.

De manera similar, un estudio de Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla Pérez (2017) examinó la analogía existente entre la gratificación laboral y el clima laboral para educadores y administradores en

instituciones educativa universitaria chilenas. El resultado es que el 95% de los profesores y el 90,6% de los directivos están conformes con su puesto. El 80% de los profesores y el 72,7% de los administrativos manifestaron en relación al entorno laboral de la organización tener un algo nivel. Los gerentes más conformes y con mayor clima organizacional son los de universidades con 15 a 29 años de titulación y los que laboran menos de 40 horas semanales. Mientras los que firmaron un compromiso con el propietario se mostraron más conformes con su trabajo, mientras que los que tenían contrato sintieron un clima organizacional más elevado. La conclusión es que cuanto mejor los docentes y administradores perciben el clima organizacional, mayor es su gratificación laboral.

Bueso (2016) hizo un avance crucial en la comprensión de la conexión entre la cultura del lugar de trabajo y la satisfacción laboral., quien realizó una encuesta a gerentes y personal de apoyo de industrias Calan en la región norte.

En definitiva, Debido a que se puede crear un buen clima organizacional, que a su vez puede mejorar la gratificación laboral de los empleados, existe una correlación positiva entre los dos. Por esta razón, es crucial mantener un ambiente positivo. Sí, porque la recolección de talentos y la retención son más altas.

Chuquiyauri (2016) realizó un estudio en el establecimiento de salud Hospital de Huaycán, Ate-2016, identificó un vínculo entre la cultura de la organización y el desgaste de las enfermeras. De acuerdo con los hallazgos del estudio, puede existir un vínculo entre el burnout en las profesionales estudiadas del Hospital Ate-2016 de Huaycán y la cultura del trabajo.

A continuación, se expondrá la fundamentación teórica enlazada a la investigación que se relaciona a la recopilación de diferentes fuentes encontradas en el trascurso de desarrollo de la investigación y los conceptos más resaltantes:

La teoría del clima organizacional va en contra del mapa cognitivo de Tolman (1926), que se define como "el plan personal de las personas para dar un significado ambiental" (Silva, 1992). Centrándose en el aspecto organizativo, Lewin (1939) utilizó el concepto de "atmósfera psicológica" para conectar el comportamiento humano y el entorno, y se refirió a una realidad empírica, que puede considerarse como una "organización relativamente duradera y estable las

personas". Patrones de comportamiento e interacción "a empíricos. Y en ese entorno se constituye una serie de fuerzas sociales para los individuos".

Campbell et al. (1970) definió el clima como un complejo de características organizacionales que pueden ser influenciadas por el liderazgo de la organización y el entorno de los empleados.

Aunque Litwin y Stringer (1968) no dieron una definición precisa de clima, argumentaron que la posibilidad de crear diferentes climas en las organizaciones depende del estilo de liderazgo y de la activación de factores de motivación, desempeño y satisfacción. Como resultado, los cambios en las características de la personalidad son estables y significativos.

La base de Schneider y Bartlett (1968) se basan en el apoyo gerencial, el interés en los nuevos empleados, el conflicto con la independencia del agente, la satisfacción y la estructura organizacional.

Schneider y Snyder (1975), argumentaron que el contexto organizacional se deriva de la descripción de temas de liderazgo, preparación y competencia en el entorno laboral.

Crane (1981), el clima representa el sistema social general creado por el trabajo colectivo. Desde este punto de vista, el clima laboral observado en la empresa muestra mucho de la función relacional y puede influir en el estado, comportamiento y satisfacción de los participantes.

Reichers y Schneider (1990) argumentaron al clima organizacional como un entendimiento común de cómo suceden las cosas en el lugar de trabajo. Más precisamente, el clima se refiere al consenso sobre las reglas, administración, preparación y proceder de la organización.

Cabrera (1999) es un medio que refleja las habilidades o problemas que tienen los trabajadores para aumentar o disminuir la productividad dentro de la empresa.

Silva (2002) define el clima como el entorno psicológico creado por los comportamientos y normas predominantes que se manifiestan en las relaciones interpersonales.

Según Pérez de Maldonado (2004) menciona como un fenómeno de la estructura social al clima organizacional, donde surge de la interacción entre diversas condiciones laborales y grupales, que lleva al significado de la experiencia

individual y grupal, porque la organización Las cosas pertenecen y suceden en las organizaciones, afecta e interactúa con todo.

Según la definición de Chiavenato de 2007, el clima organizacional es una característica del lugar de trabajo que afecta el comportamiento de los empleados.

Tanto la Escuela Gestalt como la Escuela Funcional de Clima Organizacional dieron lugar a ella (Marn, 2003; Rodríguez, 2010). El método Gestalt establece que los individuos perciben el entorno a partir de sus propias percepciones e inferencias.

De acuerdo con la perspectiva funcionalista, la desigualdad entre las personas tendrá un impacto significativo en qué tan bien funciona el entorno para las personas y cómo se comportan.

El contraste entre las dos escuelas de pensamiento es que la Gestalt asume que los individuos pueden adaptarse a su entorno porque no tienen otras opciones, mientras que los funcionalistas enfatizan las diferencias en el proceso de adaptación.

En una organización la influencia del clima es uno de los aspectos que lo hace importante en el comportamiento de los empleados. Esta relación se da a través de la noción de filtrar la motivación condicional, la realidad y el desempeño laboral.

Ante ello, los empleados pueden prestar atención que el ambiente laboral de la empresa es agradable, sin embargo, no lo sienten, pero hacen agradable el ambiente a través de sus propias acciones, de lo contrario sucederá lo mismo: si alguien critica a la empresa Medio ambiente, simplemente empeora la situación. Los empleados miden los satélites organizacionales de la empresa debido a esta conclusión.

Por ello, el clima organizacional afecta el nivel de responsabilidad y el valor de identidad con los trabajadores. Es probable que la organización con un clima bueno obtenga un alto grado de reconocimiento de sus trabajadores, en cambio una con un clima malo obtiene bajo nivel de reconocimiento.

Es una práctica común utilizar los modelos de Litwin y Stringer para medir el clima organizacional, que tiene en cuenta la estructura, la responsabilidad, las recompensas, las relaciones difíciles, la cooperación, los estándares, el conflicto y la identidad son algunos elementos que contribuyen a dicha práctica.

para



El estudio de Litwin y Stringer se considera el más completo sobre clima organizacional porque analiza el clima como mediador (actúa como mediador de otras variables) entre diferentes estilos de liderazgo, satisfacción y motivación. Empleado. Dichos investigadores fundaron 03 organizaciones de simulación y que compitieron en la economía industrial realista e competitiva. Su investigación destaca la estrecha relación entre liderazgo y clima. Litwin y Stringer descubrieron que, al cambiar dentro de los límites de uno de los estilos de liderazgo de las tres organizaciones simuladas, se podrían crear tres climas distintos, cada uno con un impacto diferente en la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral de los personales. La enunciación de clima organizacional planteada por Litwin y Stringer en el "Libro de la organización y la psicología" constituye la calidad del entorno organizacional que los trabajadores aprecian, y dañan su conducta. Esto es también lo que se puede transformar en el ambiente organizacional. Atributos de incentivos.

Con base en la definición de clima, Litwin y Stringer desarrollaron un cuestionario experimental para determinar la percepción subjetiva de las personas y su comportamiento en la empresa. El cuestionario basado en la siguiente teoría motivacional: McClelland Atkinson.

Litwin y Stringer presentaron una herramienta para la medición del clima organizacional, una encuesta aplicable a diversas estructuras organizacionales, cubriendo 9 dimensiones.

Las dimensiones se conceptualizan en características que pueden medir a una empresa y la influencia de su conducta individual. Para Litwin y Stringer, estas dimensiones son: estructura de trabajo organizacional, responsabilidad, relaciones, recompensas, desafíos de riesgo, estándares de desempeño, conflicto, cooperación e identidad.

Según Sandoval (2004), argumenta que realizar un análisis de clima organizacional, es fácil comprender los diversos aspectos que interesan a los investigadores preocupados en conceptualizar las bases que inciden en el entorno organizacional.

Litwin y Stringer: crearon una herramienta para valorar el clima organizacional con la finalidad de inquirir la conexión entre liderazgo y el clima en

el lugar de trabajo y determinar el vínculo entre la satisfacción de los obreros y el desempeño en el lugar de trabajo.

Las dimensiones del clima organizacional, en su opinión, son simplemente características organizacionales cuantificables, según Stringer y Litwin.:

**Estructura:** encauzar en la percepción de los servidores de una organización de los procedimientos e impedimentos que enfrentan dentro del área laborable. Enfatiza la forma formal que existe en la organización.

**Responsabilidad:** este es el compromiso social de una institución con la labor a realizar. Se refiere a la sensación de que un individuo se convierte en su propio jefe, toma sus propias decisiones y la idea de trabajar de forma autónoma.

**Recompensa:** la gente piensa que las personas deben ser recompensadas por su buen trabajo. Por ello, la organización utiliza menos castigos y más recompensas.

**Riesgo- Desafío:** esto corresponde a que los socios de la organización logren calcular los riesgos para alcanzar los objetivos recomendados y que tengan un sentido de los retos que les impone el puesto.

**Calor-Relaciones:** significa que los socios de la organización sientan lo agradable entorno de trabajo, una buena relación entre ellos y la presencia universal de grupos sociales amigos.

**Normas-Estándares de desempeño:** se refiere a metas indirectas y directas y la calidad percibida de los estándares de desempeño.

**Apoyo-Cooperación:** Este es el afecto de que los socios de la organización se ayudan entre el gerente y los demás servidores del equipo.

**Conflicto:** Los servidores de la organización tratan de resolver los problemas en cuanto surgen, tratan de explicar las opiniones tolerables en un ambiente profesional, con la exigencia de hacer preguntas para escucharlas en lugar de ignorarlas. En qué medida las diferencias interpersonales afectarán el desempeño de los trabajadores.

**Identidad:** Fomenta el sentido de comunidad entre los servidores de la institución y el sentido de cooperación.

Estas nueve dimensiones se utilizaron en el estudio para evaluar el clima organizacional de los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento en un hospital público en Lima.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de la estudio y diseño del estudio**

El estudio fue descriptivo y transversal. Considerándose descriptiva porque muestra las características de un fenómeno o situación, es objeto de investigación, Salkind (1998).

En cuando a Briones (1985) refiere corte transversal porque la información que se quiere obtener del objeto de estudio población o situación se obtiene en un tiempo determinado.

Este estudio utiliza un método cuantitativo y un diseño comparativo no experimental, es decir, obtener datos pertinentes sobre la percepción del clima organizacional de los servicios de Apoyo al Tratamiento y Diagnóstico en los hospitales públicos. 2020 en Lima. Este método se determina con la medición de características, la cual se mide desde el marco conceptual hasta el problema analizado, también muestra que el diseño pre-experimental no puede controlar sus variables, pudiendo medirse uno de los tipos mediante pruebas previas y posteriores. Bernal, (2010).

De acuerdo con Hernández, et. al., (2014), los métodos cuantitativos utilizan recopilación de datos, el análisis numérico y el análisis estadístico para probar sus hipótesis para probar teorías y determinar el comportamiento.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

Variable: El Clima Organizacional

Teóricamente: El motivo y el comportamiento de los empleados pueden verse influenciados por una variedad de factores observables en el lugar de trabajo, según Litwin y Stringer (1968).

Los nueve factores (dimensiones) de estructura, recompensas, responsabilidad, riesgo, estándares de desempeño, relaciones cordiales, materiales de apoyo, conflictos e identificación pueden usarse para explicar el Clima Organizacional.

Tabla 1  
Operacionalización de la variable: *Clima Organizacional*.

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Estructura	Cumplimiento de reglas Obligaciones Nivel de toma de decisiones
Responsabilidad	Compromiso de los trabajadores
Recompensas	Reconocimiento
Riesgo – Desafío	Cálculos de toma de decisiones Retos
Calor – Relaciones	Buena relación laboral
Normas – Estándares de Desempeño	Normas
Apoyo – Cooperación	Colaboración
Conflicto	Tolerancia
Identidad	Identidad Nivel de Lealtad

Fuente: Elaboración propia del Autor

### **3.3. La Población, la muestra y el muestreo**

Un hospital público de Lima sirvió como sede del estudio.

100 trabajadores de los servicios de apoyo al tratamiento y apoyo al diagnóstico conformaron la población. Puesto que la población es alcanzable y reducida, el estudio careció de muestras, porque toda la población fue objeto de investigación.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como Hernández et al., 2014, en este estudio se utilizó una encuesta, que es una técnica para preguntar a un grupo considerable de personas a través de un cuestionario sobre características medibles o conocidas, para recopilar datos.

El cuestionario es la herramienta utilizada, y está relacionado con la técnica de estudio utilizada. Como Fernández, Hernández y Baptista (2010) un grupo de una o más variables que deben calcularse es a lo que se refieren.

Usando a Litwin y Stringer como guía, se creó un cuestionario con 36 preguntas sobre el clima.

Tabla 2

Ficha Técnica del instrumento "Técnica del Instrumento"

---

<b>Nombre del instrumento:</b>	<b>Cuestionario "Clima Organizacional"</b>
<b>Autor y Año:</b>	"Adaptado de Litwin y Stringer (1968)"
<b>Procedencia:</b>	"USA"
<b>Adaptado:</b>	"Elizabeth Marlene Brun Tadeo"
<b>Organización:</b>	Hospital Público en Lima
<b>Universo de estudio</b>	"Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento"
<b>Nivel de Confianza</b>	95%
<b>Margen de error</b>	5%
<b>Población:</b>	100
<b>Tipo de Técnica</b>	Encuesta
<b>Tipo de Instrumento</b>	Cuestionario
<b>Fecha de Trabajo</b>	Junio 2020
<b>Escala de Medición</b>	"Conformada por 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo-desafío, calor-relaciones, normas-estándares de desempeño, apoyo-cooperación, conflicto e identidad".
<b>Tiempo usado</b>	"10 a 20 minutos"
<b>Puntuación:</b>	<b>"Los niveles de clima organizacional fueron no saludable (50-116); por mejorar (117-182) y saludable (185-250)".</b>

---

El grado en que un instrumento mide con precisión la variable para la que está diseñado se denomina eficacia como menciona Hernández et al., 2010.

#### Validez y Confiabilidad del instrumento

Se requiere una evaluación de expertos para determinar la efectividad de esta herramienta. Según Hernández et al. (2010), incluyendo consultas a los expertos de la evaluación sobre la pertinencia, pertinencia, claridad y relevancia de cada tema.

Varios de los 36 ítems demuestran la fiabilidad de la herramienta de recopilación de datos, se analizó la relación promedio de cada ítem con todos los demás ítems que constituyen la herramienta y se estableció su consistencia interna, opciones que se valoró aprobar el coeficiente alfa de Cronbach. El uso de Excel como programa estadístico, se adoptó el experimento piloto y luego se sometió al análisis Alfa de Cronbach.

*Tabla 3*  
*Variable de fiabilidad.: Resultado del análisis*

Variable	Alfa de Cronbach	Número de Ítems
<b>Clima Organizacional</b>	0,739	36

Fuente: Elaboración propia

Se utilizó el método de consistencia interna para evaluar la confiabilidad de la prueba, y el valor del instrumento fue de 0,739 utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, lo que indica que la escala tiene una buena confiabilidad.

**Figura 1**  
*Formula del Alfa de Cronbach*

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

En el cual:

- α = Alfa de Cronbach
- K = número de ítems
- Vi = varianza inicial
- Vt = varianza total

### 3.5. Procedimiento:

Se manejó el instrumento de Percepción del Clima Organizacional en “Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento” de un Hospital Público en Lima, 2020, que los autores son Litwin y Stringer y fue adaptado por Brun Tadeo.

### 3.6. Método de análisis de datos

La encuesta de “Clima Organizacional” desarrollado por Litwin y Stringer sirvió como herramienta (1968); autores más representativos que dieron a conocer el aspecto dinámico de la realidad organizacional, dicho instrumento contó con 50

ítems con opciones politómicas y que fue adaptado por Brun Tadeo (2020) para esta investigación con 36 ítems con opciones politómicas.

Para analizar la información obtenida del cuestionario se usó el programa SPSS 22.0, que permite investigar las variables climáticas y las diversas dimensiones de datos de la organización. De esta forma, se pueden realizar tablas de estadísticas, así como frecuencia absoluta y frecuencia relativa.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Principio de Autonomía: Necesita personal de salud para participar e integrar en la población de estudio. Brindar información necesaria y respetar su derecho a cooperar o no en la investigación.

Principio de Justicia: Todos los servidores de la salud que contribuyen después de recibir la información, indistintamente de su género, etnia y condición social, este estudio tiene los mismos derechos y beneficios.

Principio de Beneficencia: Al final del estudio, los servicios relevantes serán informados de los resultados obtenidos para que puedan generar soluciones orientadas a crear un buen clima organizacional para los servidores de la salud.

Principio de No Maleficencia: El servidor de salud que constituyó la población de estudio no presentó riesgo de afectar o comprometer su integridad.

## IV.RESULTADOS

**4.1. Análisis descriptivo de la variable “Clima Organizacional” en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.**

**4.1.1 Resultado descriptivo de la variable “Clima Organizacional” en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.**

Tabla 4

Descriptivos: Variable **Clima Organizacional**

Variable	Servicio de Apoyo al Diagnóstico			Servicio de Apoyo al Tratamiento		
	Niveles	Recuento	% según dimensiones	Niveles	Recuento	% según dimensiones
<b>Clima Organizacional</b>	No saludable	1	2	No saludable	0	0
	Por mejorar	47	94	Por mejorar	46	92
	Saludable	2	4	Saludable	4	8

### Interpretación:

Se puede observar que, en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico se refiere a la variable de “Clima Organizacional”, el 94% del 100% de los encuestados perciben un clima organizacional “Por mejorar” en comparación al Servicio de Apoyo al Tratamiento que del 100% de la muestra un 92 % percibieron por “Por mejorar”.

**4.1.2 Resultado descriptivo: variable Clima Organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico de un Hospital Público en Lima, 2020.**

Tabla 5

Descriptivos: variable “Clima Organizacional” y sus dimensiones.

Dimensión	Niveles	Recuento	% según dimensiones	Total
<b>Estructura</b>	No saludable	3	6	100
	Por mejorar	46	92	
	Saludable	1	2	
<b>Responsabilidad</b>	No saludable	6	12	100
	Por mejorar	35	70	
	Saludable	9	18	
<b>Recompensa</b>	No saludable	13	26	100
	Por mejorar	36	72	
	Saludable	1	2	



	No saludable	5	10	
<b>Riesgo</b>	Por mejorar	37	74	100
	Saludable	8	16	
	No saludable	6	12	
<b>Calor</b>	Por mejorar	40	80	100
	Saludable	4	8	
	No saludable	5	10	
<b>Normas</b>	Por mejorar	42	84	100
	Saludable	3	6	
	No saludable	8	16	
<b>Apoyo</b>	Por mejorar	37	74	100
	Saludable	5	10	
	No saludable	11	22	
<b>Conflicto</b>	Por mejorar	34	68	100
	Saludable	5	10	
	No saludable	1	2	
<b>Identidad</b>	Por mejorar	41	82	100
	Saludable	8	16	

#### Interpretación:

Se observa en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico, en la dimensión Estructura, que del 100% de la muestra un 92% perciben un clima organizacional “Por mejorar”. En cuanto a la dimensión Responsabilidad, que del 100% de la muestra un 70% perciben un clima organizacional “Por mejorar”. En dimensión Recompensa, que del 100% de la muestra un 72% percepción el clima organizacional “Por mejorar”. En dimensión de Riesgo, que del 100% de la muestra un 74% perciben el clima organizacional “Por mejorar”. En la dimensión Calor, que del 100% de la muestra un 80% observan el clima organizacional Por mejorar. En la dimensión de Normas, que del 100% de la muestra un 84% observan el clima organizacional “Por mejorar”. En la dimensión de Apoyo, que del 100% de la muestra un 74% observan el clima organizacional “Por mejorar”. En la dimensión Conflicto, del total de participantes de la muestra, el 100%, el 68% piensan que el entorno laboral “Por mejorar”.

Por último, a la dimensión Identidad, que del 100% de la muestra un 82% observan el clima organizacional “Por mejorar”.

**4.1.3** Resultado descriptivo de la variable “Clima Organizacional” en el Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

*Tabla 6*

*Descriptivos: Variable de Clima Organizacional y sus dimensiones.*

<b>Dimensión</b>	<b>Niveles</b>	<b>Recuento</b>	<b>% según dimensiones</b>	<b>Total</b>
<b>Estructura</b>	No saludable	0	0	100
	Por mejorar	45	90	
	Saludable	5	10	
<b>Responsabilidad</b>	No saludable	6	12	100
	Por mejorar	31	62	
	Saludable	13	26	
<b>Recompensa</b>	No saludable	13	26	100
	Por mejorar	33	66	
	Saludable	4	8	
<b>Riesgo</b>	No saludable	2	4	100
	Por mejorar	39	78	
	Saludable	9	18	
<b>Calor</b>	No saludable	0	0	100
	Por mejorar	44	88	
	Saludable	6	12	
<b>Normas</b>	No saludable	5	10	100
	Por mejorar	42	84	
	Saludable	3	6	
<b>Apoyo</b>	No saludable	6	12	100
	Por mejorar	34	68	
	Saludable	10	20	
<b>Conflicto</b>	No saludable	7	14	100
	Por mejorar	39	78	
	Saludable	4	8	
<b>Identidad</b>	No saludable	2	4	100
	Por mejorar	35	70	
	Saludable	13	26	

Interpretación:

En el Servicio de Apoyo al Tratamiento se observa, en la dimensión Estructura, que del 100% de la muestra un 90% observan el clima organizacional “Por mejorar”. En cuanto a la dimensión Responsabilidad, que del 100% de la muestra un 62% perciben el clima organizacional “Por mejorar”. En la dimensión

Recompensa, que del 100% de la muestra un 66% perciben el clima organizacional "Por mejorar". En la dimensión Riesgo, que del 100% de la muestra un 78% perciben el clima organizacional "Por mejorar". En la dimensión Calor, que del 100% de la muestra un 88% perciben el clima organizacional "Por mejorar". En la dimensión Normas, que del 100% de la muestra un 84% perciben el clima organizacional "Por mejorar". En la dimensión Apoyo, que del 100% de la muestra un 68% perciben el clima organizacional "Por mejorar". En la dimensión Conflicto, que del 100% de la muestra un 78% observan el clima organizacional "Por mejorar". Por último, a la dimensión Identidad, que del 100% de la muestra un 70% observan el clima organizacional "Por mejorar".

Se observa en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico, en la dimensión Estructura, que del 100% de la muestra un 92% perciben un clima organizacional "Por mejorar" en comparación al Servicio de Apoyo al Tratamiento que del 100% de la muestra un 90% perciben el clima organizacional "Por mejorar". En cuanto a la dimensión Responsabilidad, que del 100% de la muestra un 70% perciben un clima organizacional "Por mejorar" en comparación en comparación al Servicio de Apoyo al Tratamiento que del 100% de la muestra un 62% perciben el clima organizacional "Por mejorar". En la dimensión Recompensa, que del 100% de la muestra un 72% percepción del clima organizacional "Por mejorar" en comparación en comparación al Servicio de Apoyo al Tratamiento que del 100% de la muestra un 66% perciben el clima organizacional "Por mejorar". En la dimensión Riesgo, que del 100% de la muestra un 74% observan el clima organizacional "Por mejorar" en comparación en comparación al Servicio de Apoyo al Tratamiento que del 100% de la muestra un 78% perciben el clima organizacional "Por mejorar". En la dimensión Calor, que del 100% de la muestra un 80% observan el clima organizacional Por mejorar en comparación en comparación al Servicio de Apoyo al Tratamiento que del 100% de la muestra un 88% perciben el clima organizacional "Por mejorar". En la dimensión Normas, que del 100% de la muestra un 84% observan el clima organizacional "Por mejorar" en comparación en comparación al Servicio de Apoyo al Tratamiento que del 100% de la muestra un 84% perciben el clima organizacional Por mejorar. En la dimensión Apoyo, que del 100% de la muestra un 74% observan el clima organizacional "Por mejorar" en comparación en comparación al Servicio de Apoyo al Tratamiento que del 100% de la muestra un 68% perciben el clima organizacional

Por mejorar. En la dimensión Conflicto, que del 100% de la muestra un 68% observan el clima organizacional “Por mejorar” en comparación en comparación al Servicio de Apoyo al Tratamiento que del 100% de la muestra un 78% perciben el clima organizacional “Por mejorar”. Por último, a la dimensión Identidad, que del 100% de la muestra un 82% perciben el clima organizacional Por mejorar en comparación en comparación al Servicio de Apoyo al Tratamiento que del 100% de la muestra un 70% perciben el clima organizacional “Por mejorar”.

## Validación de la Hipótesis

### Hipótesis General

Ho: No Existe Diferencias significativas en el nivel percibido del clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Ha: Existe Diferencias significativas en el nivel percibido del clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

*Tabla 7*

*Contrastación de la Hipótesis de comparación del nivel de percepción del clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.*

Rangos	Servicio de Apoyo al Diagnóstico (n=50)	Servicio de Apoyo al Tratamiento (n=50)	Test de U de Mann-Whitney
Rango promedio	45,27	55,73	U = 988,500 Z = -1,804
Suma de rangos	2263,50	2786,50	P = 0,071

Conforme con los elementos de la tabla 7, se alcanza establecer una diferencia de la hipótesis general: se contempla que el valor p causado por la posibilidad relacionada con el estadístico de prueba cuantificado es  $p=0,071 > 0.05$ ; valor alcanzado por encima del nivel de significación. De hecho, se aprueba la hipótesis nula. Además, demuestra que el nivel de clima organizacional percibido en los servicios de apoyo diagnóstico se puntúa de manera diferente (media = 45,27) al nivel percibido en los servicios de apoyo terapéutico (media = 55,73). Entonces se puede decir que no existen diferencias de forma significativa en el nivel

percibido de Clima Organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

### Hipótesis Específica 1

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión estructura en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión estructura en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

*Tabla 8*

*Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión estructura en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020*

<b>Rangos</b>	<b>Servicio de Apoyo al Diagnóstico (n=50)</b>	<b>Servicio de Apoyo al Tratamiento (n=50)</b>	<b>Test de U de Mann-Whitney</b>
Rango promedio	47,58	53,42	U = 1104,000 Z = -1,020
Suma de rangos	2379,00	2671,50	P = 0,309

Acorde con los ítems de la Tabla 8, se alcanza establecer una diferencia de la hipótesis específica 1: se contempla que el valor p causado por la posibilidad relacionada con el estadístico de prueba cuantificado es  $p=0,309 > 0,05$ ; valor alcanzado por encima del nivel de significación. De hecho, se aprueba la hipótesis nula. De igual forma evidencia que el nivel observado de clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico en su dimensión estructura alcanzó una puntuación con (promedio= 47,58) en discrepancia con el nivel del clima organización percibido en el Servicio de Apoyo al Tratamiento en su dimensión estructura que obtuvo como (promedio= 53,42). Entonces se puede decir que no existen diferencias de forma significativa en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión estructura en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

## Hipótesis Específica 2

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión responsabilidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión responsabilidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Tabla 9

Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido de Clima Organizacional en su dimensión responsabilidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Apoyo al Diagnóstico (n=50)	Servicio de Apoyo al Tratamiento (n=50)	Test de U de Mann-Whitney
Rango promedio	50,78	50,22	U = 1236,000 Z = -,097
Suma de rangos	2539,00	2511,00	P = 0,925

Acorde con los ítems de la Tabla 9, se alcanza establecer un contraste de la hipótesis específica 2: se contempla que el valor p causado por la posibilidad relacionada con el estadístico de prueba cuantificado es  $p=0,925 > 0,05$ ; valor alcanzado por encima del nivel de significación.

En efecto, se aprobó la hipótesis nula. De igual forma evidencia que el nivel percibido del clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico en su dimensión responsabilidad alcanzó una puntuación con (promedio= 50,78) en discrepancia con el nivel del clima organización percibido en el Servicio de Apoyo al Tratamiento en su dimensión responsabilidad que obtuvo como (promedio= 50,22). Como resultado, se puede concluir que no hay diferencias apreciables en el clima organizacional percibido en su dimensión responsabilidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

### Hipótesis Específica 3

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión recompensas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión recompensas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Tabla 10

Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión recompensa en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Apoyo al Diagnóstico (n=50)	Servicio de Apoyo al Tratamiento (n=50)	Test de U de Mann-Whitney
Rango promedio	46,29	54,71	U = 1039,500 Z = -1,461
Suma de rangos	2314,00	2735,50	P = 0,145

Acorde con los ítems de la Tabla 10, se alcanza establecer una diferencia de la hipótesis específica 3: se contempla que el valor p causado por la posibilidad relacionada con el estadístico de prueba cuantificado es  $p=0,145 > 0,05$ ; valor alcanzado por encima del nivel de significación. En efecto, se aprobó la hipótesis nula. De igual forma evidencia que el nivel percibido del clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico en su dimensión recompensa alcanzó una puntuación con (promedio= 46,29) en discrepancia con el nivel percibido del clima organización en el Servicio de Apoyo al Tratamiento en su dimensión recompensa que obtuvo como (promedio= 54,71). Entonces se puede decir que no existen diferencias de forma significativa en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión recompensa en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

#### Hipótesis Específica 4

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión riesgo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión riesgo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Tabla 11

Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión riesgo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Apoyo al Diagnóstico (n=50)	Servicio de Apoyo al Tratamiento (n=50)	Test de U de Mann-Whitney
Rango promedio	46,68	54,32	U = 1059,000 Z = -1,333
Suma de rangos	2334,00	2716,00	P = 0,183

De acuerdo con los ítems de la Tabla 11, se alcanza establecer un contraste de la hipótesis específica 4: se contempla que el valor p causado por la posibilidad relacionada con el estadístico de prueba cuantificado es  $p=0,183 > 0,05$ ; valor alcanzado por encima del nivel de alcance. En efecto, se aprueba la hipótesis nula. De igual forma evidencia que el nivel del clima organizacional percibido en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico en su dimensión riesgo alcanzó una puntuación con (promedio= 46,68) en discrepancia con el nivel percibido del clima organización en el Servicio de Apoyo al Tratamiento en su dimensión riesgo que obtuvo como (promedio= 54,32). Entonces se puede decir que no existen diferencias de forma significativa en el nivel del Clima Organizacional percibido en su dimensión riesgo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.



## Hipótesis Específica 5

Ho: Ne existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión calor en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión calor en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Tabla 12

Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión calor en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Apoyo al Diagnóstico (n=50)	Servicio de Apoyo al Tratamiento (n=50)	Test de U de Mann-Whitney
Rango promedio	43,60	57,40	U = 905,000 Z = -2,403
Suma de rangos	2180,00	2870,00	P = 0,016*

De acuerdo con los ítems de la Tabla 12, se alcanza establecer un contraste de la hipótesis específica 5: se contempla que el valor p causado por la posibilidad relacionada con el estadístico de prueba cuantificado es  $p=0,016 < 0.05$ ; valor alcanzado por debajo del nivel de alcance. En efecto, no se aprueba la hipótesis nula. De igual forma evidencia que el nivel del clima organizacional percibido en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico en su dimensión calor alcanzó una puntuación con (promedio= 43,60) en discrepancia con el nivel percibido del clima organización en el Servicio de Apoyo al Tratamiento en su dimensión calor que obtuvo como (promedio= 57,40). Entonces se puede decir que existen diferencias de forma significativa en el nivel del Clima Organizacional percibido en su dimensión calor en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

## Hipótesis Específica 6

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión normas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión normas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Tabla 13

Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión norma en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Apoyo al Diagnóstico (n=50)	Servicio de Apoyo al Tratamiento (n=50)	Test de U de Mann-Whitney
Rango promedio	47,27	53,73	U = 1088,500 Z = -1,125
Suma de rangos	2363,50	2686,50	P = 0,262

De acuerdo con los ítems de la Tabla 13, se alcanza establecer un contraste de la hipótesis específica 6: se contempla que el valor p causado por la posibilidad relacionada con el estadístico de prueba cuantificado es  $p=0,262 > 0,05$ ; valor alcanzado por encima del nivel de alcance. En efecto, se aprueba la hipótesis nula. De igual forma evidencia que el nivel percibido del clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico en su dimensión norma alcanzó una puntuación con (promedio= 47,27) en discrepancia con el nivel percibido del clima organización en el Servicio de Apoyo al Tratamiento en su dimensión norma que obtuvo como (promedio= 53,73). Entonces se puede decir que no existen diferencias de forma significativa en el nivel de Clima Organizacional percibido en su dimensión norma en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

## Hipótesis Específica 7

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión apoyo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión apoyo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Tabla 14

Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión apoyo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Apoyo al Diagnóstico (n=50)	Servicio de Apoyo al Tratamiento (n=50)	Test de U de Mann-Whitney
Rango promedio	45,91	55,09	U = 1020,500 Z = -1,607
Suma de rangos	2295,50	2754,50	P = 0,108

De acuerdo con los ítems de la Tabla 14, se alcanza establecer un contraste de la hipótesis específica 7: se contempla que el valor p causado por la posibilidad relacionada con el estadístico de prueba cuantificado es  $p=0,108 > 0,05$ ; valor alcanzado por encima del nivel de alcance. En efecto, se aprueba la hipótesis nula. De igual forma evidencia que el nivel del clima organizacional percibido en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico en su dimensión apoyo alcanzó una puntuación con (promedio= 45,91) en discrepancia con el nivel del clima organización percibido en el Servicio de Apoyo al Tratamiento en su dimensión apoyo que obtuvo como (promedio= 55,09). Entonces se puede decir que no existen diferencias de forma significativa en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión apoyo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

## Hipótesis Específica 8

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión conflicto en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión conflicto en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Tabla 15

Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión conflicto en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Apoyo al Diagnóstico (n=50)	Servicio de Apoyo al Tratamiento (n=50)	Test de U de Mann-Whitney
Rango promedio	48,36	52,64	U = 1143,500 Z = -0,750
Suma de rangos	2418,00	2632,00	P = 0,455

Según los ítems dados en la tabla 15, se alcanza establecer un contraste de la hipótesis específica 8: se contempla que el valor p causado por la posibilidad relacionada con el estadístico de prueba cuantificado es  $p=0,455 > 0,05$ ; valor alcanzado por encima del nivel de alcance. En efecto, se aprueba la hipótesis nula. De igual forma evidencia que el nivel del clima organizacional percibido en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico en su dimensión conflicto alcanzó una puntuación con (promedio= 48,36) en discrepancia con el nivel percibido del clima organización en el Servicio de Apoyo al Tratamiento en su dimensión conflicto que obtuvo como (promedio= 52,64). Entonces se puede decir que no existen diferencias de forma significativa en el nivel del Clima Organizacional percibido en su dimensión conflicto en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

### Hipótesis Específica 9

Ho: No existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión identidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Ha: Existen diferencias significativas en el nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión identidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Tabla 16

Contrastación de la Hipótesis de comparación nivel percibido del Clima Organizacional en su dimensión identidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

Rangos	Servicio de Apoyo al Diagnóstico (n=50)	Servicio de Apoyo al Tratamiento (n=50)	Test de U de Mann-Whitney
Rango promedio	45,80	55,20	U = 1015,000 Z = -1,664
Suma de rangos	2290,00	2760,00	P = 0,096

Según los ítems dados en la tabla 16, se alcanza establecer un contraste de la hipótesis específica 9: se contempla que el valor p causado por la posibilidad relacionada con el estadístico de prueba cuantificado es  $p=0,096>0,05$ ; valor obtenido por encima del nivel de alcance. En efecto, se aprueba la hipótesis nula. De igual forma evidencia que el nivel del clima organizacional percibido en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico en su dimensión identidad alcanzó una puntuación con (promedio= 45,80) en discrepancia con el nivel observado del clima organización en el Servicio de Apoyo al Tratamiento en su dimensión identidad que obtuvo como (promedio= 55,20). Entonces se puede decir que no existen diferencias de forma significativa en el nivel del Clima Organizacional percibido en su dimensión identidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

## V. DISCUSIÓN

Estos resultados se encuentran acordes a lo planteado teóricamente por Litwin y Stringer, autores del modelo de Clima Organizacional que se utilizó para esta investigación y en investigaciones similares las cuales se especificarán por cada resultado.

Según la contrastación de la hipótesis (Tabla 7), resultado desde comparación del nivel percibido del clima organizacional en los servicios de apoyo al diagnóstico y de apoyo al tratamiento de un Hospital Público de Lima, 2020, las resultas muestran la ejecución del contraste de la hipótesis general: La hipótesis alternativa no puede aceptarse estadísticamente porque el estadístico de prueba utilizado en este estudio arrojó un valor de  $U=988.5$  y un nivel de significancia mayor a 0.05, y se acepta la nula. Según los resultados, se observa que la percepción de clima organizacional del servicio de apoyo al diagnóstico alcanzó una puntuación con Rango Promedio = 45,27 en comparación con la percepción de clima organizacional del personal de apoyo al tratamiento que alcanzó una puntuación de Rango Promedio = 55,73. Por consiguiente, no existen y no se puede afirmar diferencias de forma significativa entre los niveles percibidos del clima organizacional en el personal de apoyo al tratamiento y apoyo al diagnóstico. La evaluación de Clima Organizacional es un reto en la actualidad que motiva a explorar muchos modelos (García, 2009; Cardona & Zambrano, 2014), en organizaciones de salud se ha considerado que el modelo de Litwin y Stringer es útil y permite proponer estrategias de mejora en el personal (Díaz, 2019; Oblitas, 2019; Guerrero & Nieto, 2018; Paredes, 2018; Ventura, 2018). García (2019) refiere a la investigación climática, los factores organizacionales se componen de tres aspectos importantes: estructura, relaciones interpersonales, ambiente físico y elementos organizacionales, estos factores son compartidos por los evaluados y explica sus percepciones compartidas y no diferenciadas por las áreas evaluadas.

De acuerdo con la comparación hipotética (Tabla 8), los resultados de la comparación de la dimensión Estructura en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento en un hospital público de Lima en el año 2020, los resultados muestran la ejecución del contraste de la hipótesis general: La hipótesis alternativa no puede aceptarse estadísticamente porque el estadístico de prueba utilizado en este

estudio arrojó un valor de  $U=1104$  y un nivel de significación superior a 0,05, y se acepta la nula. Según los resultados, se observa que la dimensión Estructura del personal de apoyo al diagnóstico alcanzó una puntuación con Rango Promedio = 47.58 en comparación con la percepción de clima organizacional del personal de apoyo al tratamiento que alcanzó una puntuación de Rango Promedio = 53,42. Por consiguiente, no existe y no se puede ver una diferencia significativa entre el nivel de la dimensión Estructura en el personal de apoyo al tratamiento y apoyo al diagnóstico. Según Paredes (2018), la satisfacción o insatisfacción de los empleados puede verse influenciada por el lugar de trabajo, lo que puede impactar en la productividad o los resultados de la empresa. De esta manera, el lugar de trabajo sirve como motivador para todos los empleados del lugar de trabajo Robbins y Judge (2010) indican que la dimensión “Estructura” está relacionado con reglas, formas, responsabilidades, dirección, grado y reglamentaciones organizacionales. En otras palabras, se refiere a los conductos dentro de una institución, en las instituciones de salud estos canales se basan en acuerdos de calidad que se traducen en conductas sistemáticas. Acosta, De La Cruz y Huerta (2018), encontraron resultados similares a los presentados en este trabajo.

De acuerdo a la comparación hipotética (Tabla 9), los resultados de la comparación a la dimensión “Responsabilidad” de los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento en el hospital público de Lima en el año 2020, los resultados muestran la ejecución del contraste de la hipótesis general: La hipótesis alternativa no puede aceptarse estadísticamente porque el estadístico de prueba utilizado en este estudio arrojó un valor de  $U=1236$  y un nivel de significación superior a 0,05, y se acepta la nula. Según los resultados, se observa que la dimensión “Responsabilidad” del personal de apoyo al diagnóstico alcanzó una puntuación con Rango Promedio = 50.78 en comparación con la percepción de clima organizacional del personal de apoyo al tratamiento que alcanzó una puntuación de Rango Promedio = 50.22. Por consiguiente, no existe y no se puede afirmar diferencias de forma significativa entre el nivel de la dimensión “Responsabilidad” en el personal de apoyo al tratamiento y apoyo al diagnóstico. Molina (2016) indica que la dimensión de Responsabilidad se refiere al alto compromiso de un individuo con su jefe, con su trabajo, para tomar decisiones por sí mismo y para crear su propio sentido de necesidades. Jnaneswar y Gayathri

Ranjit (2019) indican que la responsabilidad es el principal influyente en los resultados de desempeño y satisfacción laboral, asimismo es una variable predictora de la rotación del personal que permite la retención o la fuga de talento. León (2018) encontró resultados similares en una investigación en Trujillo donde concluye que la mejora y adecuación del entorno laboral asegurará no sólo una mayor satisfacción en el trabajo, sino también unas adecuadas relaciones recíprocas entre los socios, mejora de la actitud e idoneidad para la empresa y la familia, mayor compromiso en el cumplimiento de las funciones laborales.

Según la comparación de la hipótesis (Tabla 10), la dimensión Recompensa en el servicio para apoyar y apoyar el diagnóstico y apoyo del Hospital Público de Lima., los resultados muestran la ejecución del contraste de la hipótesis general: La hipótesis alternativa no puede aceptarse estadísticamente, como lo demuestra el estadístico de prueba utilizado en este estudio, que arrojó un valor de  $U=1039,5$  y un nivel de significación superior a 0,05, y se acepta la nula. Según los resultados, se observa que la dimensión Recompensa del personal de apoyo al diagnóstico alcanzó una puntuación con Rango Promedio = 46.29 en comparación con la percepción de clima organizacional del personal de apoyo al tratamiento que alcanzó una puntuación de Rango Promedio = 54.71.

Por consiguiente, no existe y no se puede ver una diferencia significativa entre el nivel de la dimensión "Recompensa" en el personal de apoyo al tratamiento y apoyo al diagnóstico. Valencia (2020) define la dimensión Recompensa como la equidad de la remuneración por el buen trabajo. También agregó que los incentivos monetarios pueden motivar a los empleados a desarrollar plenamente sus tareas organizativas, por lo que reducir los incentivos significa mayor conflicto entre los empleados. Los cooperadores afectan principalmente la moral y el espíritu de sus actividades.

Chiavenato (2009) indica que las recompensas no sólo pueden ser monetarias sino de tipo emocional y través de negociaciones de tiempos y responsabilidades. El pago que recibe un trabajador es un elemento esencial de su poder adquisitivo, al igual que las empresas pueden poner igual énfasis en brindar otros beneficios a los trabajadores.



En contraste con la hipótesis (Tabla 11), los resultados de comparar la dimensión “Riesgo” en los servicios de apoyo diagnóstico y tratamiento de un Hospital Público de Lima, 2020, las resultas muestran la ejecución del contraste de la hipótesis general: La hipótesis alternativa no puede aceptarse estadísticamente porque el estadístico de prueba utilizado en este estudio arrojó un valor de  $U=1059$  y un nivel de significación superior a 0,05, y se acepta la nula. Según los resultados, se observa que la dimensión Riesgo del personal de apoyo al diagnóstico alcanzó una puntuación con Rango Promedio = 46.68 en comparación con la percepción de clima organizacional del personal de apoyo al tratamiento que alcanzó una puntuación de Rango Promedio = 54,32. Por consiguiente, no existen y no se puede afirmar diferencias de manera significativa entre los niveles de la dimensión “Riesgo” en el personal de apoyo al tratamiento y apoyo al diagnóstico. Vega (2019) encontró resultados similares concluyendo que, si la institución mejora sus condiciones de trabajo en base a la confianza, motivación, reconocimiento, mejoras de infraestructura y lo más importante el desarrollo profesional, los colaboradores lograrán sus metas personales y profesionales y así alcanzar la satisfacción laboral la cual se puede observar a través de un mejor desempeño y compromiso.

De acuerdo a la comparación de la dimensión Calor en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento en un hospital público de Lima, 2020, los resultados se muestran en contraste de hipótesis (Tabla 12), los resultados muestran la ejecución del contraste de la hipótesis general: De acuerdo con las estadísticas de prueba utilizadas en este estudio, el valor obtenido es  $U = 905$  y su nivel significativo es inferior a 0.05. Como resultado, la hipótesis alternativa es apoyada por la evidencia estadística y se rechaza la nula. Según los resultados, se observa que la dimensión Calor del personal de apoyo al diagnóstico alcanzó una puntuación con Rango Promedio = 43.60 en comparación con la percepción de clima organizacional del personal de apoyo al tratamiento que alcanzó una puntuación de Rango Promedio = 57.40. Por consiguiente, existe y se puede afirmar diferencias de forma significativa entre el nivel de la dimensión “Calor” en el personal de apoyo al tratamiento y diagnóstico. Respecto a la dimensión “Calor” Robbins y Judge (2010) indican que esta es la opinión de los socios de una organización con respecto a si existe un entorno de puesto agradable y adecuados vínculos colectivos en medio de colegas y entre jefaturas y subalterno. Siendo ésta una categoría individual y

reconocible en el sentir de grupos pequeños referente a su vida laboral. Del mismo modo Echabaudes y Carhuachuco (2019) abordan el tema refiriendo que en una organización existen interacciones entre compañeros y relaciones entre compañeros, jefes y subordinados, relaciones que deben acentuarse en el respeto, la colaboración y el buen trato para producir un ambiente laboral agradable y, por tanto, un ambiente de trabajo agradable. Este se convertirá en un entorno de producción capaz de alcanzar los objetivos establecidos. En esta dimensión si se encontraron diferencias significativas y se explica como una percepción del individuo respecto a su medio, siendo diferentes en el personal de Apoyo al diagnóstico menos a la del personal de Apoyo al Tratamiento, esta percepción diferente puede deberse a la distribución de las tareas, relación con sus superiores o a los logros obtenidos de manera independiente (Vega, 2019; Ventura, 2018).

Según la comparación hipotética (Tabla 13), los resultados de los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento en el Hospital Público de Lima en el año 2020 son la comparación de la dimensión Norma; los resultados muestran la ejecución del contraste de la hipótesis general: La hipótesis alternativa no puede sustentarse estadísticamente con base en el estadístico de prueba utilizado en este estudio debido a que el valor obtenido es  $U=1088.5$  y el nivel de significancia es mayor a 0.05, y se aprueba la nula. Según los resultados, se observa que la dimensión Norma del personal de apoyo al diagnóstico alcanzó una puntuación con Rango Promedio = 47.27 en comparación con la percepción de clima organizacional del personal de apoyo al tratamiento que alcanzó una puntuación de Rango Promedio = 53,73. Por consiguiente, no existen y no se puede afirmar diferencias de manera significativa entre los niveles de la dimensión Norma en el personal de apoyo al tratamiento y apoyo al diagnóstico. Vílchez (2019) indica que esta dimensión se refiere a uniformizar el desempeño establecido por la organización y visiones personales sobre los estándares de desempeño. Asimismo, Ninamango (2020) agrega que el desempeño laboral corresponde al desarrollo de las actividades de un trabajador, según los estándares y objetivos esperados por la organización. Piqueras (2020) indica que para ejercer un liderazgo acorde a las expectativas del medio actual se debe mantener las normas de la organización en igualdad de condiciones a todo nivel, de ese modo se podrá realizar una mejor evaluación de

desempeño y un establecimiento de políticas de reconocimiento que satisfagan y retengan el talento en la empresa.

De acuerdo a la comparación hipotética (Tabla 14), los resultados de la comparación de la dimensión Apoyo de los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento en el hospital público de Lima en el año 2020, los resultados muestran la ejecución del contraste de la hipótesis general: La hipótesis alternativa no se puede aceptar estadísticamente porque el valor obtenido es  $u = 1020.5$  y el nivel de significancia es mayor que 0.05, según la estadística de prueba utilizada en este estudio, y se aprueba la nula. Según los resultados, se observa que la dimensión Apoyo del personal de apoyo al diagnóstico alcanzó una puntuación con Rango Promedio = 45.91 en comparación con la percepción de clima organizacional del personal de apoyo al tratamiento que alcanzó una puntuación de Rango Promedio = 55.09. Por consiguiente, no existen y no se puede afirmar diferencias de manera significativa entre los niveles de la dimensión Apoyo en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento. Respecto a la dimensión Apoyo León (2018) indica que representa la apreciación de los trabajadores sobre la efectividad del espíritu servicial de los gerentes y colegas. Medir el apoyo mutuo entre los niveles superior e inferior. Aya, Ortiz y Villareal (2020) encontraron resultados similares y concluyen refiriendo al planificar e implementar los objetivos ofrecidos en el proceso, generalmente se resuelve de inmediato cuando causan defectos entre los empleados y no se evitarán e ignoran. Esta es la principal actividad de gestión y la promoción de una atmósfera de trabajo saludable que contribuye a las obligaciones de los trabajadores.

La comparación de la dimensión conflicto en el servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Hospital Público de Lima, 2020, está de acuerdo con la comparación de la hipótesis (Tabla 15), los resultados muestran una comparación con la hipótesis general: No existe evidencia estadística de que se adopte la hipótesis alternativa debido a que el valor obtenido en este estudio,  $u = 1143.5$ , fue determinado mediante estadística de prueba, y su nivel de significación fue mayor a 0.05, y se aprueba la nula. Según los resultados, se observa que la dimensión "Conflicto" del personal de apoyo al diagnóstico alcanzó una puntuación con Rango Promedio = 48.36 en comparación con la percepción de clima

organizacional del personal de apoyo al tratamiento que alcanzó una puntuación de Rango Promedio = 52.64. Por consiguiente, no existe y no se puede ver una diferencia significativa entre el nivel de la dimensión “Conflicto” en el personal de apoyo al tratamiento y apoyo al diagnóstico. Robbins y Judge (2010) manifiestan que la gestión de conflictos como indicador de desempeño se refiere a la medida en que los socios de la organización asumen juicios diferentes y no espantarse para resolver problemas inmediatamente después de que surjan. De La Rosa (2019) hace hincapié en que existen lazos emotivos y simpatía entre los trabajadores, lo que evita desacuerdo y momentos adversos. Acosta, De La Cruz y Huerta (2018) recomiendan entrevistar a los empleados sobre sus percepciones sobre la convivencia y las relaciones con los superiores para identificar conflictos que puedan afectar los resultados esperados. Peña, Díaz y Olivares (2015) encontraron resultados similares concluyendo que el control del conflicto y la percepción del mismo varía en cada trabajador por la tolerancia a la violencia y la cultura organizacional que puede encubrir que los trabajadores indiquen lo que realmente percibe.

De acuerdo a la comparación hipotética (Tabla 16), los resultados de la comparación de la dimensión identidad en los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del hospital público de Lima en el año 2020, los resultados muestran la ejecución de la diferencia de la hipótesis general: Conforme al estadístico de prueba utilizado en este estudio, el valor obtenido es  $U=1015.5$  y el nivel de significación es mayor a 0.05, por lo que no existe evidencia estadística para admitir la hipótesis alternativa, y se aprueba la nula. Según los resultados, se observa que la dimensión Identidad del personal de apoyo al diagnóstico alcanzó una puntuación con Rango Promedio = 45.80 en comparación con la percepción de clima organizacional del personal de apoyo al tratamiento que alcanzó una puntuación de Rango Promedio = 55.20. Por consiguiente, no existen y no se puede ver una diferencia significativa entre el nivel de la dimensión “Identidad” en el personal de apoyo al tratamiento y apoyo al diagnóstico. En cuanto a las condiciones de los empleados, Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) demuestran que para que una empresa tenga éxito, sus recursos humanos son esenciales debido a la calidad de sus labores para establecer un lugar de trabajo productivo mientras se logran los objetivos de la organización, ya que las percepciones de los empleados, ya sean

positivas o negativas, afectan su compromiso y productividad. Según Bordas (2016), los factores organizacionales y personales están interrelacionados, y los dos juntos apoyan la responsabilidad y la satisfacción de los empleados, la autorrealización y las metas generales.

## VI.CONCLUSIONES

- Primera: El producto alcanzado al contrastar la hipótesis general, manifiesta que no existe evidencia suficiente de una diferencia significativa del Clima Organizacional en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, con rangos promedios de 45.27 y 55.73 respectivamente, la “Prueba U de Mann Whitney”: 988,5, significancia cuantitativa en  $p > 0,05$ .
- Segunda: Al comparar la hipótesis específica 1, el producto alcanzado, manifiesta que no existe evidencia suficiente de una diferencia significativa de la dimensión Estructura en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, con rangos promedios de 47.58 y 53.42 respectivamente, la “Prueba U de Mann Whitney”: 1104 y significancia cuantificada de  $p > .05$
- Tercera: Al comparar la hipótesis específica 2, el producto alcanzado, manifiesta que no existe evidencia suficiente de una diferencia significativa de la dimensión Responsabilidad en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, con rangos promedios de 50.78 y 50.22 respectivamente, la “Prueba U de Mann Whitney”: 1236 y significancia cuantificada de  $p > .05$ .
- Cuarta: Al comparar la hipótesis específica 3, el producto alcanzado, manifiesta que no existe evidencia suficiente de una diferencia significativa de la dimensión Recompensa en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, con rangos promedios de 46.29 y 54.71 respectivamente, la “Prueba U de Mann Whitney”: 1039.5 y significancia cuantificada de  $p > .05$ .
- Quinta: Al comparar la hipótesis específica 4, el producto alcanzado, manifiesta que no existe evidencia suficiente de una diferencia significativa de la dimensión Riesgo en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, con rangos promedios de 46.68 y 54.32 respectivamente, la “Prueba U de Mann Whitney”: 1059 y significancia cuantificada de  $p > .05$ .
- Sexta: Al comparar la hipótesis específica 5, el producto alcanzado, manifiesta que, si existe evidencia suficiente de una diferencia significativa de la

dimensión Calor en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, con rangos promedios de 43.60 y 57.40 respectivamente, la “Prueba U de Mann Whitney”: 905 y significancia cuantificada de  $p < .05$ .

Séptima: Al comparar la hipótesis específica 6, el producto alcanzado, manifiesta que no existe evidencia suficiente de una diferencia significativa de la dimensión Norma en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, con rangos promedios de 47.27 y 53.73 respectivamente, la “Prueba U de Mann Whitney”: 1088.5 y significancia cuantificada de  $p > .05$ .

Octava: Al comparar la hipótesis específica 7, el producto alcanzado, manifiesta que no existe evidencia suficiente de una diferencia significativa de la dimensión Apoyo en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, con rangos promedios de 45.91 y 55.09 respectivamente, la “Prueba U de Mann Whitney”: 1020,5 y significancia cuantificada de  $p > .05$ .

Novena: Al comparar la hipótesis específica 8, el producto alcanzado, manifiesta que no existe evidencia suficiente de una diferencia significativa de la dimensión Conflicto en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, con rangos promedios de 48.36 y 52.64 respectivamente, la “Prueba U de Mann Whitney”: 1143,5 y significancia cuantificada de  $p > .05$ .

Décima: Al comparar la hipótesis específica 9, el producto alcanzado, manifiesta que no existe evidencia suficiente de una diferencia significativa de la dimensión Identidad en el personal de Apoyo al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento, con rangos promedios de 45.80 y 55.20 respectivamente, la “Prueba U de Mann Whitney”: es de 1015,5 y con un nivel de significancia cuantificada de  $p > .05$ .

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera: De acuerdo a los resultados alcanzados en el estudio al personal del “Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento” del Hospital Público se recomienda fortalecer la relación interpersonal con la organización seminario, el clima organizacional, el plan de implementación y /o de gestión de la organización, y los seminarios de motivación y liderazgo orientados a buscar maximizar las habilidades laborales.
- Segunda: De acuerdo a la dimensión estructura, se recomienda brindar las herramientas necesarias al responsable de los servicios de apoyo al tratamiento y apoyo al diagnóstico, y utilizar los principios, valores y creencias del estilo organizacional como estilo de gestión, de manera que se comunique de manera ideal y utilice la comunicación resolutiva y comprensiva.
- Tercera: En cuanto a la dimensión de responsabilidad, se recomienda capacitar a los empleados en cultura de la salud y realizar seminarios para comprender el sentido de responsabilidad.
- Cuarta: En cuanto a la dimensión de recompensas, se recomienda que revise su salario, ya que debe garantizar un equilibrio entre desempeño y salario. También es necesario implementar otros mecanismos de compensación no monetaria, como el reconocimiento, los incentivos personales y el estatus de confianza.
- Quinta: En cuanto a la dimensión de riesgos, se recomienda que los tomadores de decisiones autoricen a todos los empleados. La autorización genera confianza y seguridad, que es el elemento básico de los momentos de liberación y espacio de innovación, y una forma alternativa de resolver problemas.
- Sexta: En cuanto a la dimensión de calor, se recomienda rediseñar el espacio y transformarlo en un espacio más relajado y sin presiones, combinar el trabajo y los momentos productivos de ocio, y adoptar estrategias como



el descanso activo, porque esto prueba plenamente que la eficiencia productiva es mayor después del hecho descanso.

Séptima: En cuanto a la dimensión de apoyo, se recomienda desarrollar un plan curricular orientado a mejorar la motivación, la participación, la labor en grupo, el progreso continuo y la comunicación interpersonal.

Octava: En cuanto a la dimensión de normas, se recomienda implementar planes de evaluación del desempeño y necesidades de capacitación en diagnóstico, y organizar periódicamente mediciones climáticas en el personal para mantener un ambiente saludable.

Novena: En cuanto a la dimensión de conflictos, se recomienda la realización de talleres que les permitan integrar equipos de trabajo e intercambiar ideas basadas en métodos ricos para alcanzar las metas anuales.

Décima: En cuanto a la dimensión de identidad, se recomienda establecer diversos planes basados en valores y cultura organizacional, y difundir estos planes en los medios de comunicación, de manera de tener un cierto sentido de identidad entre el personal del Hospital Público.

## REFERENCIAS

- Acosta, A.; De La Cruz, N.; Huerta, K. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un hospital Essalud, Lima. Agosto - octubre 2017.* (Tesis de Especialidad). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima\\_Acosta%20Ingaruca%2c%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima_Acosta%20Ingaruca%2c%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aguilar, Darin. (2016) *Clima organizacional en la percepción del personal docente y padres de familia, La Esperanza – 2016.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21073/Aguilar\\_r\\_RDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21073/Aguilar_RDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Agudelo, R., Peña, P., Hoyos, C. y Jiménez, M. (2019) Clima Organizacional y percepción de la Calidad en una institución de salud de la Ciudad de Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina (Manizales) 2020. Volumen 20 (Nº2). pp 397-409.* Colombia. Recuperado de: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>
- Aluma, M., Castaño, P., Echeverry, V., Hernández, Y., (2019) Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en el Hospital San Antonio de Villamaría – Caldas. (Tesis de Maestría) Universidad Católica de Manizales, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10839/2452>.
- Aya Cutiva, A. S., Ortiz Ortiz, B. F. y Villarreal Torres, N. E. (2020). *Aplicar instrumentos de medición del clima organizacional fundamentado en los criterios de liderazgo y coaching en la empresa Distrimangueras del sur del municipio de Neiva.* (Tesis de pregrado), Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/17208>
- Aguilar, Darin. (2016) *Clima organizacional en la percepción del personal docente y padres de familia, La Esperanza – 2016.* (Tesis de maestría). Universidad

Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21073/Aguilar\\_RDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21073/Aguilar_RDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Agudelo, R., Peña, P., Hoyos, C. y Jiménez, M. (2019) Clima Organizacional y percepción de la Calidad en una institución de salud de la Ciudad de Manizales (Colombia).

*Archivos de Medicina (Manizales) 2020. Volumen 20 (N°2). pp 397-409.*  
Colombia. Recuperado de: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid. España: Editorial UNED.

Brunet, L. (1987). El clima del trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias (1era.ed). México: Editorial Trillas S.A.

Bueso, F. (2016) *La relación entre el clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnología de Honduras, Honduras. Recuperado de:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/721/1/Tongo%20Vasquez%2C%20Max%20Jackson.pdf>.

Cardona, D. & Zambrano, R. (2014). *Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional*. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, Estudios Gerenciales, 30(131), pp 184-189. Colombia. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S012359232014000200010&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012359232014000200010&lng=en&tlng=es).

Castro, María., Garcés, C., Mejía, J., Quiroz, Wilmer., (2019) *Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en Laboratorio Clínico Bioimagen Ltda de la ciudad de Cali en el año 2018*. (Tesis de Especialidad) Universidad Católica de Manizales, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10839/2405>.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3°ed.). México: Mc GrawHill/Interamericana.

- Chuquiyauri, R. (2016) Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial de Enfermería del Hospital de Huaycan Nivel II- 1, del distrito de Ate Vitarte – 2016. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - La Cantuta UNE, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4088>
- Contreras, B. y Matheson, P. (2015). Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer. (Tesis) Pontificia Universidad Católica de Chile. Escuela de Trabajo Social. Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De La Rosa, M. (2019) Auditoría de la Gestión de los RR.HH. Análisis del clima laboral de Wombee. (Tesis de maestría). Universidad de Jaén, España. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10953.1/11098>
- Deninson, D. (1996), What is the difference between organizational culture and 71 organizational climates? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review* 3, pp 619-654. USA. Recuperado de: <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9702100310>
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración* (2da. ed.) México: Prentis Hall – |Hispanoamericana. S.A.
- Díaz, D (2019) *Clima laboral según el modelo de litwin y stringer aplicado a la empresa moliperú en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Perú. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL\\_DiazGavidiaD\\_ante.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL_DiazGavidiaD_ante.pdf)
- Echabaudes A & Carhuachuco, J (2019) *Influencia del Modelo de Gestión del Talento Humano en la mejora del Clima Organizacional*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2283/Annie\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2283/Annie_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cabrera, M. (2016) *Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Ate Vitarte 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8222/Cabrera\\_CME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8222/Cabrera_CME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Charry, Omar. (2018) La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo. Volumen.9 (N°1)*.Perú. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext)
- Gálvez, L. (2017) *Clima organizacional de la institución educativa “Nuestra Señora de Montserrat”, del distrito de Lima, Perú, año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6191/G%C3%A1lvez\\_RLE.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6191/G%C3%A1lvez_RLE.pdf?sequence=1).
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, (42), pp 43-65. Colombia. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&tlng=es).
- Guerrero, E. & Nieto, N. (2018) *El clima organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital Cayetano Heredia, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Norbert Wiener, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1824/MAESTRO%20-%20Guerrero%20Ruiz%2c%20Edi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guillen, M. (2013) Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana de Salud Pública. Volumen (N°39)*. Ciudad de la Habana, Cuba. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/214/21430556006.pdf>

- Guillen, C., y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones*. México: Editorial Hill
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Fundamentos de metodología de la investigación* (7ma. ed.) México D.F.: McGraw Hill/Interamericana editores.
- Hernández, S.; Méndez, V; Contreras, R. (2014) Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Dianet Contaduría y administración, ISSN 0186-1042, Vol. 59, N° 1, 2014, pp. 229-257*. México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/395/39529381010.pdf>
- Hernández, Y., Mendoza, J., Gutierrez, G. (2017) Percepción del Clima Laboral Respecto a los Factores Estructural es en una Institución de Salud Pública en el Estado de Hidalgo. *ANFECA Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración*. México. Recuperado de: [http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/3.05\\_v2.pdf](http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/3.05_v2.pdf).
- James, L., Joyce, W. & Slocum J. (1988). Comment: Organizations do not cognize. *The Academy of Management Review*; Jan 1988; 13, 1, pg. 129.
- Jnaneswar. K, Gayathri Ranjit (2019), Influence of Organizational Climate on Employee Turnover Intention in Information Technology Industry in Kerala. *SUMEDHA Journal of Management, Vol 8, (N° 2), pp (33-46)*. USA. Recuperado en: <https://doi.org/10.5465/amr.1988.4306808>
- Juárez, S. (2018) Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Rev Cubana Salud Pública. 2018; Volumen 44(N°4). pp 97-111*. México. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2018/csp184i.pdf>
- León, P (2018) Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en las enfermeras del Hospital De Alta Complejidad Virgen De La Puerta. (Tesis de especialidad). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11806/2E529.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. New York: Harper and Row. Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: *Harvard Business School Press*. mmmm
- Mamani, R. (2019) *Estilo De Liderazgo Y Clima Organizacional En Las Instituciones Educativas Secundarias De La Red Educativa El Descanso De La Provincia De Canas*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34323/mamani\\_vr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34323/mamani_vr.pdf?sequence=1)
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación *AD-minister*, núm. 26, enero-junio, pp. 5-15 *Universidad EAFIT*. DOI: 10.17230/ad-minister.26.1.Colombia. Recuperado de: <file:///C:/Users/SANCHEZ/Downloads/2650-Article%20Text-11862-2-10-20150717.pdf>
- Marzano, C., Taquia, T. (2018). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27715?locale-attribute=es>
- Miranda, B. (2017) *Liderazgo directivo y clima organizacional en la facultad de ciencias empresariales de una universidad nacional*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7636>
- Meza, E. (2017) *Análisis en la Percepción del Género entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Sector Industrial – México*. *Scielo Perú Volumen.8, (N°2), pp.148-158. ISSN 2219-7168*. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n2/a08v8n\\_2.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n2/a08v8n_2.pdf).
- Molina, D. (2016) *Implementación de un Plan de Mejora que favorezca el Clima Laboral y Satisfacción del Cliente medidas a través de la Técnica de Evaluación de Clima Laboral en una Pyme Faenadora y Distribuidora de*

*aves de corral*.(Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador. Recuperado de: <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/130640/D-CD88689.pdf>.

Montoya, p., Bello, Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017) Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*. N°58.Colombia. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>.

Ninamango (2020) *Clima organizacional y desempeño laboral, Área de Gestión de Educación Básica Alternativa y Técnico Productivo, Ugel 03*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41341/Ninamango\\_BR\\_I.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41341/Ninamango_BR_I.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Oblitas, S (2019) *Influencia del clima laboral en la Satisfacción de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7579>

Paredes, Z (2018) *Análisis del clima laboral del personal administrativo, según el modelo de Litwin y Stringer y las propuestas de mejora: caso Universidad La Salle, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8459/COMpaasz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pedraza, N (2018) El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*. Volumen.15 (N°1). México. Recuperado de : <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2149/1/EI%20cli%20ma%20organizacional%20y%20su%20relaci%3%b3n%20con%20la%20satisfacci%3%b3n%20laboral%20desde%20la%20percep%3%b3n%20del%20capital%20humano.pdf>



- Peña, M., Díaz, G. y Olivares, M. (2015). Diagnóstico del clima organizacional promotor de estrategias gerenciales en las pequeñas empresas de la industria metal-mecánica. *Revista Internacional Administración & Finanzas, The Institute for Business and Finance Research, Volumen.8 (N°5)*, pp 15-24. Mexico. Recuperado de: <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n5-2015/RIAF-V8N5-2015-2.pdf>
- Piqueras, C. (2020) *Liderazgo Efectivo. Guía práctica para liderar sin complejos*. Profit Editorial: España.
- Quispe, N. 2015. *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. Recuperada de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/244>.
- Robbins, S. & Judge, T. (2010) *Introducción al comportamiento organizativo*. Pearson Educación: España.
- Soares, M. (2013) *Evaluación del Clima Organizacional en la Distribuidora Lumosa S.A. según el modelo de Litwin y Stringer*. (Tesis de especialidad). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7564.pdf>
- Szeinman, P. (14 de Abril de 2014) Clima con resultados. Recuperado de: <https://aptitus.com/blog/otros/voz-de-experto-clima-con-resultados-que-impactan/>
- Tapia, T. (2018) *Percepción del clima institucional en las docentes de la Institución Educativa Inicial Villa de Lago Puno 2016*. (Tesis de maestría). Universidad San Pedro, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5111/Tesis\\_56274.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5111/Tesis_56274.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Toapanta, W.(2020). *Análisis del Clima Organizacional y Calidad de Atención Sanitaria del Hospital Básico Sigchos*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de:

<http://192.188.52.94/bitstream/3317/15009/3/T-UCSG-POS-MGSS-248.pdf.pdf>

Valencia, J. (2020). *Impacto de la reestructuración organizacional en el clima laboral de una central hidroeléctrica* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperada de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2533>

Ventura, S (2018) *Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17454/Ventura\\_CSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17454/Ventura_CSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vega (2019) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II Lima 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33981/Vega\\_ETMDS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33981/Vega_ETMDS.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Vilchez, J. (2019) *Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes y en trabajadores administrativos de la Asociación Educativa Adventista Central Norte, Lima 2018*. (Tesis de pregrado) Universidad Peruana de los Andes, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/1198/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Yanac, E. (2019) *Clima Organizacional en dos Instituciones Educativas Públicas de Ventanilla - Callao, desde la Perspectiva Docente*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8929>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Percepción del Clima Organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.

**Autor:** .Br. Elizabeth Marlene Brun Tadeo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de Percepción del Clima Organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?</li> </ul> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión estructura en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?</li> <li>¿Cuál es la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión responsabilidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de percepción del clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión estructura en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>Determinar la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión responsabilidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe Diferencias significativas en el nivel de percepción del clima organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> </ul> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existen diferencias significativas en el nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión estructura en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>Existen diferencias significativas en el nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión responsabilidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> </ul>	Variable: Clima Organizacional				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Estructura			Ordinal	

<p>Lima, 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión recompensas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión riesgo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión calor en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión normas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión apoyo en el</li> </ul>	<p>Lima, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión recompensas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>• Determinar la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión riesgo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>• Determinar la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión calor en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>• Determinar la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión normas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>• Determinar la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión apoyo en el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen diferencias significativas en el nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión recompensas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>• Existen diferencias significativas en el nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión riesgo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>• Existen diferencias significativas en el nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión calor en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>• Existen diferencias significativas en el nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión normas en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>• Existen diferencias significativas en el nivel de Percepción del Clima Organizacional en su</li> </ul>	<p>Responsabilidad</p> <p>Recompensas</p> <p>Riesgo</p> <p>Calor</p> <p>Normas</p> <p>Apoyo</p> <p>Conflicto</p> <p>Identidad</p>	<p>Cumplimiento de reglas</p> <p>Obligaciones</p> <p>Nivel de toma de decisiones</p> <p>Compromiso de los trabajadores.</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Cálculos de toma de decisiones.</p> <p>Retos</p> <p>Buena relación laboral.</p> <p>Normas</p> <p>Colaboración</p> <p>Tolerancia</p> <p>Identidad</p> <p>Nivel de lealtad</p>	<p>1,3,4</p> <p>5,6</p> <p>2</p> <p>Del 7 al 11</p> <p>Del 12 al 15</p> <p>16</p> <p>Del 17 al 19</p> <p>Del 20 al 23</p> <p>Del 24 al 27</p> <p>Del 28 al 30</p> <p>Del 31 al 33</p> <p>34,</p> <p>35,36</p>	<p>1 = nunca</p> <p>2= muy pocas veces</p> <p>3= algunas veces</p> <p>4= casi siempre</p> <p>5= siempre</p>	<p>No saludable</p> <p>50 -116</p> <p>Por mejorar</p> <p>117-182</p> <p>Saludable</p> <p>183-250</p>
--	--	---	---	---	---	---	--

<p>Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión conflicto en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión identidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020?</li> </ul>	<p>Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión conflicto en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>• Determinar la diferencia del nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión identidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> </ul>	<p>dimensión apoyo en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen diferencias significativas en el nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión conflicto en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> <li>• Existen diferencias significativas en el nivel de Percepción del Clima Organizacional en su dimensión identidad en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</li> </ul>					
---	---	---	--	--	--	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> básico.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, descriptiva comparativa</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> Está conformada por 100 trabajadores asistenciales del Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020.</p> <p><b>Tipo de muestreo y Tamaño de muestra:</b></p> <p>Debido a que la población es pequeña y accesible, esta investigación carece de muestra, por ser objeto de estudio la totalidad de la población.</p>	<p><b>Variable:</b> Clima Organizacional</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Clima Organizacional.</p> <p><b>Autor:</b> Adaptado de Litwin y Stringer.</p> <p><b>Procedencia:</b> USA</p> <p><b>Año:</b> 1968</p> <p><b>Adaptado:</b> Brun Tadeo Elizabeth Marlene</p> <p><b>Estructura:</b> está Conformada por 36 ítems. Con 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, normas, apoyo, conflicto e identidad.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Se usarán tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>A través de la prueba de hipótesis</p>

**Anexo 2***Operacionalización de la variable: Clima Organizacional.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Estructura	Cumplimiento de reglas	1,3,4	ORDINAL	No saludable 50 -116 Por mejorar 117-182
	Obligaciones	5,6		
Responsabilidad	Nivel de toma de decisiones	2	1 = Nunca 2 = Muy pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Saludable 183-250
	Compromiso de los trabajadores	Del 7 al 11		
Recompensas	Reconocimiento	Del 12 al 15		
Riesgo-Desafío	Cálculos de toma de decisiones.	16		
	Retos	Del 17 al 19		
Calor-Relaciones	Buena relación laboral.	Del 20 al 23		
Normas- Estándares de Desempeño	Normas	Del 24 al 27		
Apoyo-Cooperación	Colaboración	Del 28 al 30		
Conflicto	Tolerancia	Del 31 al 33		
Identidad	Identidad	34		
	Nivel de lealtad	35,36		

Fuente: Elaboración propia del autor

**Anexo 3**

***Instrumento de Clima Organizacional***

**Título: Percepción del Clima Organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020**

**INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

**(Autores: Litwin y Stringer / Adaptado: Brun )**

A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones acerca del Servicio en el que usted trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá cinco alternativas de respuesta que son las siguientes: Nunca, Muy pocas veces, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

Deberá Marcar con una X la alternativa que según su opinión describe con más exactitud la situación actual del servicio.

---



CLIMA ORGANIZACIONAL		ESCALA DE VALORACIÓN				
		NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
	<b>ESTRUCTURA</b>					
1	En este Servicio los trabajos están bien definidos y organizados.					
2	En este Servicio se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
3	Este Servicio se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.					
4	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.					
5	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.					
6	En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.					
	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
7	En este Servicio hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.					
8	Quienes dirigen este Servicio prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.					
9	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audiencia, responsabilidad e iniciativa.					

10	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por si solos y no recurrir necesariamente a los jefes.					
11	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.					
	<b>RECOMPENSAS</b>					
12	En este Servicio los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.					
13	En este Servicio mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.					
14	En este Servicio no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.					
15	En este Servicio los errores son sancionados.					
	<b>RIESGO-DESAFIO</b>					
16	En este Servicio se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.					
17	Este Servicio se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.					
18	En este Servicio la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.					
19	La Jefatura de este Servicio está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.					
	<b>CALOR-RELACIONES</b>					
20	Entre el personal de este Servicio predomina un ambiente de amistad.					
21	Este Servicio se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.					
22	En este Servicio la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.					
23	En este Servicio existen buenas relaciones humanas entre la jefatura y el personal.					
	<b>NORMAS-ESTANDARES DE DESEMPEÑO</b>					

24	En este Servicio los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.					
25	En este Servicio los jefes se esfuerzan por conocer las aspiraciones de cada uno, por nuestros problemas e inquietudes.					
26	En este Servicio cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.					
27	En este Servicio, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.					
	<b>APOYO-COOPERACION</b>					
28	En este Servicio la Jefatura continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.					
29	Este Servicio mejorará el rendimiento por si solo cuando los trabajadores estén contentos.					
30	En este Servicio se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.					
	<b>CONFLICTO</b>					
31	En este Servicio, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.					
32	En este Servicio se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.					
33	En este Servicio no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.					
	<b>IDENTIDAD</b>					
34	Estoy satisfecho (a) de estar en este Servicio.					
35	Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia el Servicio.					
36	En este Servicio la mayoría de las personas están más preocupadas por sus propios intereses.					

**Anexo 4**

*Certificado de Validez*

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Respetado Juez : MG. MARIA JESÚS LÓPEZ VEGA**  
.....

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría con mención GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** de la UCV, en la sede **ATE**, promoción **2020**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **"PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE MEDICINA Y SERVICIO DE GINECO- OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN, 2020"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

**Brun Tadeo, Elizabeth Marlene**

**D.N.I: 43573562**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: ESTRUCTURA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	En este Servicio los trabajos están bien definidos y organizados.	✓		✓		✓		
2	En este Servicio se tiene claro quién manda y toma las decisiones.	✓		✓		✓		
3	Este Servicio se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.	✓		✓		✓		
4	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	✓		✓		✓		
5	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	✓		✓		✓		
6	En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: RESPONSABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	En este Servicio hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.	✓		✓		✓		
8	Quienes dirigen este Servicio prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.	✓		✓		✓		
9	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audiencia, responsabilidad e iniciativa.	✓		✓		✓		
10	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por si solos y no recurrir necesariamente a los jefes.	✓		✓		✓		
11	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3 : RECOMPENSAS</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	En este Servicio los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.	✓		✓		✓		
13	En este Servicio mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.	✓		✓		✓		
14	En este Servicio no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
15	En este Servicio los errores son sancionados.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 4: RIESGO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

16	En este Servicio se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.	✓		✓		✓	
17	Este Servicio se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.	✓		✓		✓	
18	En este Servicio la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.	✓		✓		✓	
19	La Jefatura de este Servicio está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 5: CALOR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20	Entre el personal de este Servicio predomina un ambiente de amistad.	✓		✓		✓	
21	Este Servicio se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.	✓		✓		✓	
22	En este Servicio la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.	✓		✓		✓	
23	En este Servicio existen buenas relaciones humanas entre la jefatura y el personal.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 6: NORMAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
24	En este Servicio los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.	✓		✓		✓	
25	En este Servicio los jefes se esfuerzan por conocer las aspiraciones de cada uno, por sus problemas e inquietudes.	✓		✓		✓	
26	En este Servicio cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.	✓		✓		✓	
27	En este Servicio, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 7: APOYO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
28	En este Servicio la Jefatura continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.	✓		✓		✓	
29	Este Servicio mejorará el rendimiento por sí solo cuando los trabajadores estén contentos.	✓		✓		✓	
30	En este Servicio se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 8: CONFLICTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
31	En este Servicio, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.	✓		✓		✓	
32	En este Servicio se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.	✓		✓		✓	
33	En este Servicio no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	✓		✓		✓	



DIMENSION 9: IDENTIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO
34	Estoy satisfecho (a) de estar en este Servicio.	✓		✓		✓	
35	Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia el Servicio.	✓		✓		✓	
36	En este Servicio la mayoría de las personas están más preocupadas por sus propios intereses.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ JEGA MARIA JESUS    DNI: 16022070

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Mayo del 2020



Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Respetado Juez : DRA. JANNETT MARIBEL FLÓREZ IBARRA

.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención **GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** de la UCV, en la sede ATE, promoción 2020, requiero validar los Instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **"PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE MEDICINA Y SERVICIO DE GINECO- OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN, 2020"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Brun Tadeo, Elizabeth Marlene

D.N.I: 43573562



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: ESTRUCTURA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	En este Servicio los trabajos están bien definidos y organizados.	✓		✓		✓		
2	En este Servicio se tiene claro quién manda y toma las decisiones.	✓		✓		✓		
3	Este Servicio se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.	✓		✓		✓		
4	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	✓		✓		✓		
5	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	✓		✓		✓		
6	En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: RESPONSABILIDAD</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	En este Servicio hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.	✓		✓		✓		
8	Quienes dirigen este Servicio prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.	✓		✓		✓		
9	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.	✓		✓		✓		
10	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.	✓		✓		✓		
11	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: RECOMPENSAS</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	En este Servicio los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.	✓		✓		✓		
13	En este Servicio mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.	✓		✓		✓		
14	En este Servicio no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
15	En este Servicio los errores son sancionados.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 4: RIESGO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

16	En este Servicio se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.	✓		✓		✓	
17	Este Servicio se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.	✓		✓		✓	
18	En este Servicio la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.	✓		✓		✓	
19	La Jefatura de este Servicio está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 5: CALOR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20	Entre el personal de este Servicio predomina un ambiente de amistad.	✓		✓		✓	
21	Este Servicio se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.	✓		✓		✓	
22	En este Servicio la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.	✓		✓		✓	
23	En este Servicio existen buenas relaciones humanas entre la jefatura y el personal.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 6: NORMAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
24	En este Servicio los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.	✓		✓		✓	
25	En este Servicio los jefes se esfuerzan por conocer las aspiraciones de cada uno, por sus problemas e inquietudes.	✓		✓		✓	
26	En este Servicio cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.	✓		✓		✓	
27	En este Servicio, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 7: APOYO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
28	En este Servicio la Jefatura continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.	✓		✓		✓	
29	Este Servicio mejorará el rendimiento por sí solo cuando los trabajadores estén contentos.	✓		✓		✓	
30	En este Servicio se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 8: CONFLICTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
31	En este Servicio, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.	✓		✓		✓	
32	En este Servicio se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.	✓		✓		✓	
33	En este Servicio no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	✓		✓		✓	

DIMENSION 9: IDENTIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO
34	Estoy satisfecho (a) de estar en este Servicio.	✓		✓		✓	
35	Hasta donde yo me doy cuenta, existe lealtad hacia el Servicio.	✓		✓		✓	
36	En este Servicio la mayoría de las personas están más preocupadas por sus propios intereses.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Jannett Maribel Flórez Ibarra    DNI: 411122167

Especialidad del validador: Doctorado en Salud Pública

19 de Mayo del 2020

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

**Anexo 5**  
**Prueba de Fiabilidad**

VI - CLIMA ORGANIZACIONAL																																					
	D1 - ESTRUCTURA						D2 - RESPONSABILIDAD				D3 - RECOMPENSAS				D4 - RIESGO				D5 - CALOR				D6 - NORMAS				D7 - APOYO			D8 - CONFLICTO			D9 - IDENTIDAD			SUMA	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35		P36
E1	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	114
E2	4	4	5	2	2	3	2	4	5	2	2	4	2	2	3	3	5	3	2	4	2	2	3	2	4	4	5	5	5	2	2	4	2	5	4	2	116
E3	3	3	4	4	3	2	2	3	5	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	112
E4	2	2	3	4	4	2	2	2	2	4	3	2	1	1	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	4	5	3	2	2	5	2	2	2	3	5	93
E5	2	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	1	1	4	4	2	4	3	4	2	3	2	3	1	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	114
E6	2	4	3	3	3	1	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	2	5	2	3	4	4	5	110
E7	5	5	5	4	3	1	1	4	4	4	2	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	1	5	1	4	5	4	5	3	2	3	5	1	5	5	3	133
E8	2	3	4	4	3	2	2	3	5	5	4	1	1	1	3	4	4	3	3	5	4	1	5	1	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	4	2	119
E9	4	5	5	3	3	2	2	5	5	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	5	5	1	5	2	3	5	5	5	5	1	3	5	1	4	5	2	129
E10	3	4	4	3	3	2	3	3	5	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	112
VARIANZA	1.21	0.84	0.67	0.50	0.32	0.77	0.68	0.90	0.93	1.16	1.16	1.57	1.07	1.57	0.54	0.84	1.34	0.54	0.54	0.54	1.34	0.77	1.38	0.90	0.89	0.90	0.68	0.77	1.38	0.49	0.93	1.43	0.68	1.16	0.68	1.38	

<b>K</b>	36
<b>SUMATORIA Vi</b>	33.36
<b>VT</b>	118.4
<b>SECCION 1</b>	1.0286
<b>SECCION 2</b>	0.7183
<b>ABSOLUTO S2</b>	0.7183
<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>0.739</b>

**Anexo 6***Prueba de Normalidad de los Datos de la Variable y Dimensiones*

Dimensiones y Variable	Prueba Kolmogorov Smirnov	
	K.S	p
Estructura	3.580	0.000
Responsabilidad	3.839	0.000
Recompensa	3.298	0.000
Riesgo	2.806	0.000
Calor	2.648	0.000
Normas	3.354	0.000
Apoyo	2.810	0.000
Conflicto	2.987	0.000
Identidad	2.640	0.000
Clima Organizacional	3.328	0.000

Se procede a determinar el tipo de distribución de los datos, proveniente de distribuciones normales, con un nivel de significancia del 0,05 y para ello se planteó lo siguiente: Se observa que el p\_valor de las variables y las dimensiones contienen un nivel de significancia menor a 0,05, es decir se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$  el cual indica que los datos no presentan una distribución normal y por lo tanto corresponden a estadísticos no paramétricos, es decir en este caso se empleó U de Mann-Whitney.

**Anexo 7***Juicio de expertos*

Experto	Clima Organizacional				Condición Final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Dra. Jannett					
Maribel Flórez Ibarra	SI	SI	SI	SI	APTO
Mg. Maria					
Jesús López Vega	SI	SI	SI	SI	APTO

## Anexo 8

### Carta de Autorización



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

### CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Presente:

Quien suscribe M.C. **ORIUNDO VERASTEGUI, JUAN GERARDO**, director del Hospital de Huaycán

Hace contar que:

La Srta. **BRUN TADEO, ELIZABETH MARLENE** identificada con DNI N° **43573562**, obtiene el PERMISO PARA LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DEL PROYECTO DE TESIS titulado "**Percepción del Clima Organizacional en el Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento de un Hospital Público en Lima, 2020**".

Se expide la presente constancia para fines que estime conveniente

Lima, 15 de marzo de 2024

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE HUAYCÁN  
M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERASTEGI  
CMP. 055157  
DIRECTOR