



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional en trabajadores de la Oficina de
Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito

Unanue, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Maribel Ponce Carhuamaca

ASESOR:

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

LIMA – PERÚ
2017



DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): PONCE CARHUAMACA, MARIBEL

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, 2017

Fecha: 14 de diciembre de 2017

Hora: 11:15 a.m

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma:

SECRETARIO: Dr. Chantal Jara Aguirre

Firma:

VOCAL: M.Sc. Abner Chávez Leandro

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR MAYORÍA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- ADECUAR AL FORMATO APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Dedico esta Tesis a Dios, por acompañarme y darme la fortaleza para seguir adelante, a mi hijo por ser lo máspreciado que tengo, a mis padres por los valores y ejemplos que siempre me han inculcado a lo largo de mi vida y a mi esposo por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a aquellas grandes personas que hacen posible el conocimiento en esta universidad, a los excelentes profesores del programa de maestría, a mis compañeros por todos los momentos que viví con ellos.

Declaratoria de autoría

Yo, Maribel Ponce Carhuamaca, identificada con D.N.I. 09362175, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima / filial Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2017”, presentado en 80 folios, para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Declaro bajo juramento que:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de Junio del 2017.

Maribel Ponce Carhuamaca

D.N.I. 09362175

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2017”, cuyo objetivo es determinar el nivel de clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión pública.

Este producto intelectual, es el inicio de una línea de investigación que contribuirá a la gestión del entorno organizacional en el contexto de instituciones sanitarias públicas. La presente investigación contiene siete capítulos y un anexo estructurado de la siguiente forma: el primer capítulo contiene a la introducción, se describen los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el segundo capítulo contiene el marco metodológico, donde se detallan las variables y la metodología del estudio; el tercer capítulo presentan los resultados obtenidos; en el cuarto capítulo se formula la discusión de los resultados; en el quinto capítulo se presentan las conclusiones; en el sexto capítulo se formulan las recomendaciones y en el séptimo capítulo, se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	23
1.4 Problema	24
1.5 Objetivos	27
II. Marco metodológico	29
2.1 Variables	30
2.2 Operacionalización de variables	30
2.3 Tipo de estudio	31
2.4 Diseño	32
2.5 Población, muestra y muestreo	32
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.7 Procedimiento de recolección de datos	36
2.8 Método de análisis de datos	36
2.9 Aspectos éticos	37
III. Resultados	38
IV. Discusión	49
V. Conclusiones	58

VI. Recomendaciones	61
VII. Referencias	64
Anexos	68
Anexo 1: Matriz de consistencia	69
Anexo 2: Instrumento de Recolección	70
Anexo 3: Consentimiento informado	72
Anexo 4: Declaración Jurada	73
Anexo 5: Base de datos	74
Anexo 6: Certificado de validez	77
Anexo 7: Matriz de validación de instrumento	81
Anexo 8. Pantallazo del turnitin	82
Anexo 9. Acta de aprobación de originalidad de tesis	83
Anexo 10. Autorización de V ^o B ^o del empastado	84
Anexo 11. Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	85

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	30
Tabla 2	Cantidad de ítems por dimensiones: variable clima organizacional	31
Tabla 3	Escala de medición: variable clima organizacional	34
Tabla 4	Experto validador de los instrumentos	34
Tabla 5	Alfa de Cronbach: Variable clima organizacional y sus dimensiones	35
Tabla 6	Alfa de Cronbach: Variable clima organizacional 2017	35
Tabla 7	Frecuencias de los niveles del clima organizacional	39
Tabla 8	Frecuencia de los niveles de la dimensión estructura	40
Tabla 9	Frecuencia de los niveles de la dimensión responsabilidad	41
Tabla 10	Frecuencia de los niveles de la dimensión recompensa	42
Tabla 11	Frecuencia de los niveles de la dimensión desafíos	43
Tabla 12	Frecuencia de los niveles de la dimensión relaciones	44
Tabla 13	Frecuencia de los niveles de la dimensión cooperación	45
Tabla 14	Frecuencia de los niveles de la dimensión estándares	46
Tabla 15	Frecuencia de los niveles de la dimensión conflicto	47
Tabla 16	Frecuencia de los niveles de la dimensión identidad	48

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles del clima organizacional	39
Figura 2	Niveles de la dimensión estructura	40
Figura 3	Niveles de la dimensión responsabilidad	41
Figura 4	Niveles de la dimensión recompensa	42
Figura 5	Niveles de la dimensión desafíos	43
Figura 6	Niveles de la dimensión relaciones	44
Figura 7	Niveles de la dimensión cooperación	45
Figura 8	Niveles de la dimensión estándares	46
Figura 9	Niveles de la dimensión conflicto	47
Figura 14	Niveles de la dimensión identidad	48

Resumen

El Objetivo del trabajo de investigación fue describir el nivel de clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

El método fue cuantitativo, descriptivo, transversal y prospectivo. Para analizar las variables cualitativas se hizo uso de frecuencias absolutas y relativas (%). Población y muestra censal: Conformado por 86 trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue que estén laborando en el periodo de 2017. Entre los resultados más importantes se observó que del total de trabajadores encuestados, un 61.6% percibieron un nivel deficiente de Clima Organizacional y un 34.9% lo calificó como regular. Respecto a la dimensión estructura, el 50% percibe que es deficiente; la dimensión responsabilidad, el 46.5% percibe que es de nivel regular; la dimensión recompensa, el 47.7% percibe que es deficiente; la dimensión desafíos, el 65.1% percibe que es deficiente; la dimensión relaciones, el 48.8% percibe nivel regular; la dimensión cooperación, el 50% percibe que es deficiente; la dimensión estándares, el 50% percibe que es deficiente; la dimensión conflicto, el 52.3% percibe que es deficiente; y en la dimensión identidad el 58.1% percibe que es deficiente.

Por lo que se concluye que la mayoría de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en el clima organizacional.

Palabras clave: Clima organizacional, trabajadores, Oficina de Estadística e Informática.

Abstract

The objective of the research work was to describe the level of organizational climate in workers of the Office of Statistics and Informatics of the Hospital Hipólito Unanue 2017.

The method was quantitative, descriptive, transversal and prospective. To analyze the qualitative variables, absolute and relative frequencies (%) were used. Population and census sample: Conformed by 86 workers of the Office of Statistics and Informatics of the Hospital Hipólito Unanue who are working in the period of 2017. Among the most important results it was observed that of the total of surveyed workers, 61.6% perceived a deficient level of Organizational Climate and 34.9% rated it as regular. Regarding the structure dimension, 50% perceive that it is deficient; the responsibility dimension, 46.5% perceive that it is of a regular level; the reward dimension, 47.7% perceive that it is deficient; the challenges dimension, 65.1% perceive that it is deficient; the relations dimension, 48.8% perceive regular level; the cooperation dimension, 50% perceive that it is deficient; the standard dimension, 50% perceive that it is deficient; the conflict dimension, 52.3% perceive that it is deficient; and in the identity dimension, 58.1% perceive that it is deficient.

So it is concluded that most of the workers of the Office of Statistics and Informatics of the Hipólito Unanue Hospital perceive that there are problems in the organizational climate.

Keywords: Organizational climate, workers, Statistics and Information Office.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Segredo y López (2016), en Cuba, publicaron un estudio titulado “*Evaluación del clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima, Cienfuegos, 2015*”, con la finalidad de evaluar el clima organizacional en el hospital percibido por 22 trabajadores. Esta investigación fue de tipo evaluativa, y el clima organizacional se midió a través de 3 dimensiones, comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección. El 59.4% fueron del sexo femenino y el 40.6% del sexo masculino. La primera dimensión tuvo un promedio de 9.0, estuvo dividida en subdimensiones, motivación tuvo un puntaje promedio de 9.3, comunicación 8.3, y relaciones interpersonales y de trabajo 9.5. La segunda dimensión tuvo un promedio de 8.3, estuvo dividida en subdimensiones, funcionamiento tuvo un puntaje promedio de 8.5, condiciones de trabajo 7.7, y estímulo al desarrollo organizacional 8.7. La tercera dimensión tuvo un promedio de 8.7, estuvo dividida en subdimensiones, liderazgo tuvo un puntaje promedio de 8.9, participación 9.0, solución de conflictos tuvo un promedio de 8.5 y trabajo en equipo 8.4. Los autores concluyeron que en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima se percibe un clima laboral adecuado.

Echerry, Echerry, Moreno y Beltrán (2015), en Colombia, elaboraron una tesis titulada “*Clima organizacional en el Hospital San Vicente Montenegro Quindío 2015*” con el objetivo de evaluar el clima organizacional percibido por empleados asistenciales y administrativos de un hospital. Este estudio fue de tipo descriptivo. La población de estudio estuvo integrada por 114 participantes, el 71.1% fue del sexo femenino y el 28.9% del sexo masculino, la media de edad fue 35 años. El tiempo laborado en el hospital tuvo una media de 36 meses, el 42.3% tuvo un contrato por terceros y solo el 15% fue nombrado. Para el diagnóstico de clima organizacional, se usó la Escala de Clima Organizacional de Chiang, Salazar y Núñez. Los datos obtenidos mostraron que el clima organizacional tuvo una media de 69.81, comunicación interna tuvo la media de 72.93, reconocimiento tuvo una media de 62.70, relaciones interpersonales tuvo una media de 67.71, calidad en el trabajo tuvo una media de 79.57, toma decisiones en el trabajo tuvo una media de 65.72, entorno físico tuvo una media de 63.18, objetivos de la institución tuvo una media de 76.89, compromiso tuvo una media más alta de 85.30, adaptación al

cambio tuvo una media de 60.41, delegación de actividades funciones tuvo una media de 67.01, coordinación externa tuvo la media más baja de 57.97, eficiencia en la productividad tuvo una media de 78.35. Los autores concluyeron que, la dimensión relaciones interpersonales juega un papel importante en la percepción del clima organizacional.

González, Manríquez, y Venegas (2014), en Chile publicaron una investigación titulada "*Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal*", cuyo objetivo fue explorar las percepciones que poseen los trabajadores de una dirección de Administración de Salud. Para ello se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Se incluyeron en la investigación un total de 34 trabajadores en quienes se aplicó el instrumento adaptado del Organizational Climate Questionnaire de Litwin y Stringer. Entre los resultados más importantes se puede mencionar que el 57,6% eran mujeres y el 48,9% laboraba en el área de Administración y Finanzas. Se observó que las dimensiones de recompensa ($2,21 \pm 0,52$) y conflicto ($2,33 \pm 0,59$) obtuvieron el valor promedio más bajo, mientras que los valores más altos los obtuvieron las dimensiones normas ($2,90 \pm 0,44$) e identidad ($2,86 \pm 0,59$). En la comparación de los promedios según el sexo de los trabajadores, no se observaron diferencias significativas. Finalmente, el valor más bajo se encontró en el área de Programas y Proyectos en la dimensión de recompensa ($2,13 \pm 0,51$), y el valor más alto fue observado en el área de Recursos Humanos en la dimensión de identidad ($3,10 \pm 0,45$), sin diferencias significativas. Concluyeron que, en la población de trabajadores de la Dirección de Administración de Salud Municipal, se encontró un buen clima organizacional.

Noguera y Samudio (2014), elaboraron un estudio en Paraguay titulado "*Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay*", con el propósito de determinar la percepción del clima organizacional en sus diversas dimensiones del personal sanitario y administrativo de un Hospital Central de las Fuerzas Armadas; para lo cual se diseñó un estudio observacional, descriptivo de corte transversal con componente analítico, que incluyó un muestra de 226 trabajadores de dicho hospital. La edad media fue de 38 ± 10 años y el 68% era de sexo femenino. Respecto al grado de satisfacción del clima organizacional

se observó que el (55%) del personal declaró insatisfacción en la dimensión motivación, en la dimensión reciprocidad (53%) y en participación (32%), además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción (83%) en liderazgo y en participación (68%). Cabe resaltar que dentro de los componentes de la dimensión participación, la categoría intercambio de información presentó una alta frecuencia de insatisfacción (98%) entre los participantes del estudio. Finalmente se concluye que hubo niveles insatisfactorios en cada una de las dimensiones relacionadas al clima organizacional en el personal encuestado del Hospital Militar.

Vera y Samudio (2013), llevaron a cabo un estudio en Paraguay titulado “*Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social*”, que tuvo como principal motivación evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en hospitales regionales, se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y analítico, incluyendo una muestra de 188 enfermeras/os. Como principales resultados se puede mencionar que la edad promedio de los encuestados fue de 40 años. Asimismo, en cuanto a la comunicación ejercida por la enfermera jefe, el 42% de los encuestados opinó que comunicaba todos los informes considerados importantes, y 30% consideró que la comunicación se realizaba a través de los canales adecuados. Por otro lado, en relación con la motivación impartida por la enfermera jefe, se observó que la mitad de los encuestados consideró que ella reconocía los logros obtenidos. Con respecto a la capacitación, el 64% de los encuestados aseguró que la institución muy pocas veces planificaba jornadas de capacitación y 22% no organizaban estas jornadas. Finalmente, con respecto a la percepción del clima organizacional, fue satisfactorio en el 76% de los hospitales regionales.

Puch, Chávez y Almedia (2012), en México, realizaron un estudio observacional transversal analítico titulado “*Diagnóstico del clima organizacional del Hospital de la Mujer Zacatecana*”, con el objetivo principal de evaluar el clima organizacional de una muestra de 80 trabajadores. Se utilizó el instrumento de Organización Panamericana de la Salud cuyas dimensiones para medir el clima organizacional son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. El 72.5% fueron mujeres y el 27.5% varones, la edad media fue 31 años. La dimensión liderazgo, 48% la calificó como poco satisfactoria, la dimensión motivación fue

clasificada como no satisfactoria por el 47% de participantes, la dimensión reciprocidad obtuvo el 50% de carácter poco satisfactoria y la dimensión participación obtuvo una calificación poco satisfactoria por el 52% de trabajadores. Los autores concluyeron que, el clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital de la Mujer Zacatecana es poco satisfactorio.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Solís (2017), en Lima, elaboró una tesis titulada "*Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013*" con la finalidad de conocer el clima organizacional en una muestra de 20 trabajadores del hospital. Esta investigación fue de tipo cualitativa etnográfica y la recolección de datos se realizó a través de entrevistas semi estructuradas enfocadas en tres dimensiones, cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano. La mediana de edad fue 37.5 años, el 45% de los participantes fueron enfermeras, el 15% personal administrativo y los demás tenían otras profesiones. El 80% eran contratados, la mayoría de los entrevistados pensaban que la motivación era necesaria, asimismo, se manifestaron satisfechos con la identificación de la institución y se apoyan entre sí. En relación al diseño organizacional, un buen porcentaje se mostró insatisfecho puesto que percibían un estilo de liderazgo autoritario, falta de participación en la toma de decisiones y falta de comunicación con los jefes inmediatos. Con la dimensión potencial humano, los participantes manifestaron que necesitaban el reconocimiento como recompensa de sus labores y se encontraban sumergidos en la rutina. El autor concluyó que el clima organizacional percibido en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte fue percibido como favorable.

Picoy (2015), en Lima, realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal titulada "*Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014*" con el objetivo de conocer el clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa, con una muestra de 194 trabajadores, los cuales pertenecían a los 13 establecimiento de salud de la Micro Red Villa. Del total de trabajadores la mayoría eran del género femenino (71.1%), y del grupo asistencial (77.8%), la edad promedio de los trabajadores en general fue de 47.8 años, sobre la variable potencial humano, alcanzó un puntaje "Por mejorar" y su dimensión recompensa alcanza un puntaje "No saludable", en algunos

establecimientos de salud la dimensión remuneración se encontró como “no saludable”, la variable cultura organización alcanzó un puntaje de 24.21 que corresponde a “Saludable”, el clima organizacional percibido por los trabajadores obtuvo un puntaje de 74.64 que corresponde “Por mejorar”. Los autores concluyeron que el clima organización de la Micro Red Villa es “Por mejorar”, la cultura organización fue calificada como “Saludable” y las variables diseño organizacional y potencial humano “Por mejorar”.

Del Río, Munares y Montalvo (2013), en Ica, realizaron un estudio descriptivo, transversal titulado “*Clima Organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica*” con el objetivo de identificar la percepción del clima organizacional en una muestra de 178 trabajadores de un hospital general de Ica. Se utilizó un cuestionario de 55 preguntas en las que se valoró el potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, el clima organizacional se clasificó en clima no saludable, clima por mejorar y clima saludable. Del total de trabajadores, el 52% eran de sexo femenino y el 48% del sexo masculino, el 29% eran técnicos, 14% personal administrativo, 14% médicos, 12% enfermeras y 12% otros profesionales. El puntaje promedio obtenido fue de 164 puntos, el 12.4% percibió un clima no saludable, el 74.7% clima por mejorar y el 12.9% un clima saludable. Los autores concluyeron que el personal percibe un clima organizacional por mejorar.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable Clima organizacional

Litwin y Stringer (1968) definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

Posteriormente Scheneider (1987) define el clima organizacional como los conocimientos del ambiente organizacional determinado por los valores, cualidades u opiniones de los empleados, y las variables resultantes como la complacencia y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.

Goncalves (1997) define al clima organizacional como un fenómeno interviniente que media entre los elementos de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización productividad, satisfacción, rotación.

Robbins (2001) es el conocimiento por el cual los individuos organizan e interpretan sus emociones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la estructura en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

Chiavenato (2014) define al clima organizacional como el medio interno y la atmosfera de la organización. Elementos como tecnología, políticas, reglamentos, estilos de liderazgo, etapa de la vida del negocio, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los trabajadores, desempeño laboral y productividad de la organización.

Litwin y Stringer (1968), Scheneider (1987), Goncalves (1997), Robbins (2001), Chiavenato (2014) establecieron que el comportamiento de un individuo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

Bases teóricas del clima organizacional

Para la presente investigación se adoptó la teoría de Litwin y Stringer.

Teoría y modelo de Litwin y Stringer

La teoría de Litwin y Stringer (1968) trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

El modelo que presentan Litwin y Stringer concibe al clima organizacional como un constructor molar que permite: (a) analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social, (b) simplificar

los problemas de medición de los determinantes situacionales, (c) hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes, (d) el modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer tiene las siguientes características, (e) sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo, (f) el clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros, (g) las condiciones del clima decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos, (h) el modelo de clima utiliza un nivel de análisis molar que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos y ,(i) se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima.

Litwin y Stringer (1968), consideran que una teoría de la motivación basada en la investigación puede aumentar significativamente la comprensión del desarrollo de las organizaciones.

En los últimos años, se han dado avances significativos en el estudio sistemático de la motivación humana, así como en la construcción de instrumentos que miden esta variable, por lo que actualmente es posible hablar de una ciencia de la motivación.

El desarrollo de la motivación se debe en gran parte al trabajo de Mc Clelland en la Universidad de Harvard (1961) y de Atkinson en la Universidad de Michigan (1964), quienes desarrollan lo que Litwin y Stringer llaman “una teoría científica de la motivación”, utilizada con éxito en la parte técnica de ingeniería, negocios y organizaciones, centrada específicamente en tres motivos intrínsecos que han demostrado ser determinantes importantes de la conducta relacionada con el trabajo, a saber, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación; Litwin y Stringer presentan una versión simplificada de la teoría de Mc Clelland – Atkinson sobre la motivación humana, por cuanto se trata de una teoría que se deriva de estudios empíricos, sus puntos son medibles y válidos y permite derivar hipótesis.

Litwin y Stringer de acuerdo con el tipo de motivación que se propicie proponen tres tipos de climas diferentes: sólo uno de ellos estará presente en cada subsistema de la organización. Las tres clases de clima son: (a) Clima autoritario: caracterizado por una alta necesidad de poder, actitudes negativas hacia el grupo, baja productividad y baja satisfacción, (b) Clima amistoso: alto nivel de motivación de afiliación alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo bajo desempeño, (c) Clima de logro: alto nivel de motivación al logro, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo, alta productividad.

Estos tipos de clima coexisten y pueden estar presentes en cada uno de los departamentos de la Corporación de Servicios Municipales Libertador y ejercer un impacto conjunto sobre los resultados y el clima global. El modelo que presentan Litwin y Stringer parte del supuesto de que las percepciones de los individuos son el producto de una serie de factores los cuales en conjunto conforman el clima de la organización. Con base en esto el clima organizacional es un concepto global que integra todos los componentes de una organización.

Dimensiones de la variable de clima organizacional

Según Litwin y Stringer (1968), las dimensiones de clima organizacional pueden medirse a partir de nueve dimensiones: (a) estructura, (b) responsabilidad, (c) recompensa, (d) desafíos, (e) relaciones, (f) cooperación, (g) estándares, (h) conflicto, (i) identidad. Las que se describen a continuación:

Dimensión 1: Estructura organizacional

Litwin y Stringer (1968), esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado (p.13).

Dimensión 2: Responsabilidad

Litwin y Stringer (1968), es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su

trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización (p.13).

Dimensión 3: Recompensa

Litwin y Stringer (1968), corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo (p13).

Dimensión 4: Desafíos

Litwin y Stringer (1968), corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización (p.13).

Dimensión 5: Relaciones

Litwin y Stringer (1968), es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiéndose que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización (p.13).

Dimensión 6: Cooperación

Litwin y Stringer (1968), es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados

del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal (p.14).

Dimensión 7: Estándares

Litwin y Stringer (1968), esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización (p14).

Dimensión 8: Conflicto

Litwin y Stringer (1968), el sentimiento de que los jefes y los trabajadores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto (p.14).

Dimensión 9: Identidad

Litwin y Stringer (1968), el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (p.14).

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Según Hellrieger y Slocun (2006), citados en Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015), manifiestan que el clima organizacional es el conjunto de características de una organización, las cuales puede ser percibidas e inducidas por la manera en que dicha organización interactúa con sus miembros y el medio ambiente, en base a dicha conceptualización, la presente investigación será de beneficio para los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del nosocomio en estudio, por la información actualizada y completa que se pone a su disposición, para la adquisición y actualización de sus conocimientos, también es beneficioso para el área científica, ya que en la actualidad no existen estudios al respecto que estén

relacionados con los departamentos de salud y los resultados hallados en esta investigación servirán como base estadística para próximas investigaciones que se realicen respecto a este tema.

1.3.2 Justificación práctica

Siendo el clima organizacional un componente importante para la mejoría de la productividad laboral, el presente estudio beneficiará a las áreas de estadística e informática de las instituciones públicas del sector salud, ya que los resultados hallados ayudarán a: implementar programas de evaluación del desempeño de los trabajadores en las diferentes áreas de la institución, realizar programas de motivación y estimulación para el personal, propiciar el desarrollo del personal para que los trabajadores desarrollen una cultura organizacional y se identifiquen con la organización, capacitar el liderazgo de los directivos para mejorar su rendimiento y el rendimiento de todo su equipo de trabajo, así como fortalecer los diversos sistemas administrativos de la organización para promover la eficiencia y eficacia laboral.

1.3.3 Justificación metodológica

La trascendencia metodológica del estudio se basa en la utilización de un instrumento para la evaluación del propio entorno peruano, lo que contribuye con su afianzamiento como herramienta nacional para medir el clima organizacional en dependencias estadísticas en hospitales públicos. En este sentido contribuirá con poner a disposición de la comunidad científica un instrumento de nueve dimensiones que pueda medir una variable sumamente importante para las organizaciones, como es el clima organizacional.

1.4 Problema

1.4.1 Planteamiento del problema

El clima organizacional es el aspecto individual y único de cada organización; es inusual encontrar climas organizacionales iguales; ya que el comportamiento de una institución es igual de variable como la personalidad de cada individuo que en ella trabaja (Vera y Samudio, 2013, p. 42). Así mismo, en el ámbito hospitalaria, los retos a los que se enfrenta la gestión, tales como implementación de la mejora continua, gestión de procesos, gestión del conocimiento y por competencias, entre

muchos otros, obligan a las instituciones médicas a actuar con mayor competitividad, con el objetivo de proyectar sistemas administrativos que satisfagan las demandas de los usuarios (internos y externos) y transformen la calidad en una política pública del sector salud. (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015)

En este contexto Bernal, et al (2015), señalan que estudiar el entorno de trabajo en el contexto de la salud, constituye una oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las instituciones sanitarias, ya que del análisis de esta variable se adquiere información provechosa para mejorar constantemente las condiciones laborales y los estándares de calidad. Por ello, se puede indicar que el clima organizacional representa la fase previa para el aseguramiento de la calidad de los servicios de salud (p. 9). El interés por este tema ha repercutido en las instituciones sanitarias peruanas como el Hospital Belén, el cual con el objetivo de sensibilizar y concientizar a sus trabajadores - para desarrollar un clima organizacional de calidad, a fin de lograr su satisfacción y por ende en buen trato a los usuarios externos- viene realizando talleres de capacitación sobre clima y cultura organizacional (Gobierno Regional de Lambayeque, 2016). El propio Ministerio de Salud es el primer impulsador de actividades en pro del desarrollo y mejoramiento del clima organizacional en las instituciones de salud a lo largo del país, teniendo en cuenta que este es un tema complejo y dinámico, que requiere investigación, actualización y verificación constante; y en el cual se puede incidir fácilmente para lograr hacer de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos. (MINSA, 2008)

En la oficina de estadística e informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue percibimos una deficiente estructura, los trabajadores no conocen al 100% sus funciones. Por esa razón no existe responsabilidad por parte de los trabajadores, realizan sus actividades de acuerdo con su convicción. El sistema de recompensa es inestable, por tal motivo el personal no se preocupa en mejorar cada día, sienten que el esfuerzo que realizan no es bien remunerado. Al no haber un buen sistema de recompensa el personal no se traza desafíos, con respecto a su crecimiento dentro de la organización. Las relaciones laborales que se dan dentro del entorno no son las mejores, existen un ambiente tenso en ocasiones. El trabajo en equipo no es el mejor, debido a que la cooperación entre ellos es mínima. Los estándares

que se enfatizan son deficientes. Existe conflictos laborales, las personas no se sienten identificadas con la institución.

Existe un punto importante dentro de los sistemas de salud que orienta la toma de decisiones y ayuda en el proceso de evaluación de indicadores de cada hospital. Esta variable es la gestión de requerimientos de información estadística para la salud brindada por los departamentos de estadística (MINSAs, 2011), su desempeño se ve favorecido al contar con un adecuado clima organizacional; no obstante, son pocos los estudios que evalúan esta variable organizacional. En el Hospital Nacional Hipólito Unanue (HNHU) se ha identificado la falta de un Manual de Procedimientos en la Oficina de Estadística e Informática, ello podría estar causando dificultades en los trabajadores, alterando su clima organizacional y por ende un desempeño laboral. Debido a esta problemática se plantea la presente investigación con el objetivo de evaluar el clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue durante el año 2017.

1.4.2 Problema general

¿Cuál es la percepción del nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?

1.4.3 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la percepción del nivel de estructura del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la percepción del nivel de responsabilidad del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la percepción del nivel de recompensa del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la percepción del nivel de desafíos del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la percepción del nivel de relaciones del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?

Problema específico 6

¿Cuál es la percepción del nivel de cooperación del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?

Problema específico 7

¿Cuál es la percepción del nivel de estándares del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?

Problema específico 8

¿Cuál es la percepción del nivel de conflictos del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?

Problema específico 9

¿Cuál es la percepción del nivel de identidad del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?

1.5 Objetivos**1.5.1 Objetivo general**

Describir la percepción del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

1.5.2 Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Describir la percepción de la estructura del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

Objetivo específico 2

Describir la percepción de la responsabilidad del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

Objetivo específico 3

Describir la percepción de la recompensa del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

Objetivo específico 4

Describir la percepción de los desafíos del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

Objetivo específico 5

Describir la percepción de las relaciones del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

Objetivo específico 6

Describir la percepción de la cooperación del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

Objetivo específico 7

Describir la percepción de los estándares del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

Objetivo específico 8

Describir la percepción de los conflictos del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

Objetivo específico 9

Describir la percepción de la identidad del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

II. Método

2.1 Variables

Definición del clima organizacional

Litwin y Stringer (1968) definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

Definición operacional del clima organizacional

Se menciona que es una característica muy relevante estable, la suma de aspectos ambientales y percepciones que puede experimentar los trabajadores que pertenecen a una organización en un determinado lugar o ambiente para ello interviene fuertemente el aspecto de su comportamiento, el concepto es bastante amplio ya que intervienen factores como son la motivación y la psicología.

2.2 Operacionalización de variables

Variable: Clima organizacional

Tabla 1.

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
Estructura	Organización			
	Políticas	P1,P2,P3		
	Restricciones	P4,P5,P6		
	Comunicación	P7,P8		
Responsabilidad	Autonomía	P9,P10		
	Iniciativa	P11,P12,P13		
	Obstáculo	P14,P15		
	Incentivos	P16,P17	1, Muy en desacuerdo ;	Eficiente [195;265]
Recompensa	Reconocimientos	P18,P19,P20		
	Filosofía Organizacional	P21,P22,P23 P24,P25	2, En Desacuerdo;	
Desafíos	Riesgos	P26,P27,28		
	Relaciones Interpersonales	P29,P30,P31, P32,P33	3, Ni de acuerdo ni es Desacuerdo ;	Regular [123;195>
Estandares	Rendimiento		4 , De Acuerdo ;	
	Motivación	P34,P35,P36 P37,P38	5, Muy de acuerdo	Deficiente [53;124>
Conflicto-	Liderazgo Directivo	P40,P41		
	Trabajo en Equipo	P42,P43,P44 P45, P46, P47		
Identidad	Desacuerdos	P48, P49		
	Decisiones Compromiso	P50, P51, P52, P53		

Fuente: Litwin y Stringer (1968).

Tabla 2

Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable Clima Organizacional

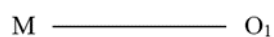
Dimensiones	Ítems	Número de Ítem
Estructura	1-10	10
responsabilidad	11-17	7
Recompensa	18-23	6
Desafíos	24-28	5
Relaciones	29-33	5
Cooperación	34-39	6
Estándares	40-44	5
Conflicto	45-49	5
Identidad	50-53	4
Total, de Ítems		53

Fuente: Litwin y Stringer (1968).

2.3 Tipo de estudio

Según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista. (2014), la presente investigación es de tipo: Es transeccional, también llamado transversal, pues los datos se recolectan en un solo momento o en un tiempo único. Es descriptivo, pues se trata de estudios que pesquisan las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en un grupo poblacional, es decir busca la descripción de cualidades o atributos. Asimismo, la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, pues “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2014, p.4).

El esquema de la presente investigación se diagrama de la siguiente manera:



Dónde:

M: muestra de trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

O₁: observación de la variable clima organizacional.

2.4 Diseño de investigación

Es de diseño no experimental, Hernández, et al. (2014), mencionan:

Se realiza sin manipular deliberadamente variables... no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables (p.152).

Es decir, la presente investigación no plantea realizar intervención alguna que modifique el actual clima organizacional que se practica en la dependencia hospitalaria de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

2.5 Población, muestra y muestreo

Población: 86 Trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue que estén laborando en el periodo de 2017.

Unidad de Estudio: Trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue que esté laborando en el periodo de 2017.

De acuerdo con el tamaño de la población no se realizó muestreo, es decir se analizó a toda la población constituida por los 86 trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, distribuidos de la siguiente manera: 46 son de la unidad de registros médicos; 20 de la unidad de estadística; 11 de la unidad de informática; 7 de la unidad central telefónica y 2 de jefatura, todos ellos se encuentran estén laborando en el periodo de 2017.

Criterios de selección de la población de estudio:

Criterios de inclusión

Personal que labora en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Personal de ambos sexos y con al menos seis meses de labores en el área.

Personal que acepte participar del estudio y brinde su consentimiento verbal.

Criterios de exclusión

Personal en situación de licencia o cese de actividad laboral.

Personal ausente al momento de la realización del estudio.

Personal de las áreas que no están vinculadas administrativamente (asistenciales, seguridad, limpieza y otras áreas).

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, a la cual Yuni y Urbano (2014) se refieren como: "... un procedimiento mediante el cual los sujetos brindan directamente información al investigador". (p.63)

Instrumento de recolección de datos:

El instrumento de recolección de datos fue el Cuestionario, al cual Hernández et al., (2014) refieren que es un "conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir" (p. 217).

Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Clima organizacional

Nombre: Cuestionario de Clima organizacional

Autor: Litwin y Stringer

Lugar: Lima, Perú

Objetivo: Describir la percepción del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

Administración: Individual a trabajadores

Duración: 15 minutos (aprox.)

Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, según lo establece la tabla 05.

Tabla 3

Escala de medición: Variable Clima Organizacional

Índices	Puntaje
a) Muy de Acuerdo	5
b) De acuerdo	4
c) Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3
d) En Desacuerdo	2
e) Muy en desacuerdo	1

Validación a través de juicio de expertos

La validez del instrumento para la Variable clima organizacional está dado por Litwin y Stringer (1968), el instrumento fue adaptado en la presente investigación a la realidad del Hospital Nacional Hipólito Unanue, dicha adaptación fue validado a través de 3 expertos, según se detalla en la tabla 4.

Asimismo, Hernández et al., (2014) indicó que: “la validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas”. (p. 298)

Tabla 4

Experto validador de los instrumentos

Experto	Especialidad
Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo	Gestión Económica Empresarial
Dr. Edwin Martínez	Ingeniería industrial
Mg. Samuel Rivera Castillo	Administración

Confiabilidad de los datos de los Instrumentos

Se determinó la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Consta de cinco alternativas de respuesta en la escala Likert que consiste en “un conjunto de ítems presentados en forma de alternativas para medir la reacción de un sujeto” (Hernández et al., 2014, p.238).

Asimismo, Hernández et al., (2014), establecen que: “la confiabilidad de un instrumento de medición es cuando produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

La consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir las dimensiones de la variable Clima Organizacional, fue estimado en base a la prueba piloto al 20% de la población, mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach” para cada uno de sus dimensiones, siendo el valor de 0.63 para los 10 ítems relacionados con Estructura, 0.754 para los 7 ítems relacionados con responsabilidad, 0.857 para los 6 ítems relacionados con recompensa, 0.835 para los 6 ítems relacionados con desafíos, 0.778 para los 5 ítems relacionados con relaciones, 0.749 para los 6 ítems correspondientes con cooperación, 0.827 para los 5 ítems estándares, 0.724 para los 5 ítems relacionado a conflicto y 0.701 para los 4 ítems relacionados con el Identidad, según muestra la tabla 5.

Tabla 5

Alfa de Cronbach: Variable Clima organizacional y sus dimensiones.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Número de ítems
Estructura	0.863	10
Responsabilidad	0.754	7
Recompensa	0.857	6
Desafíos	0.835	5
Relaciones	0.778	5
Cooperación	0.749	6
Estándares	0.827	5
Conflicto	0.724	5
Identidad	0.701	4

La consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable clima organizacional, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, cuyo valor es de 0.967, lo cual representa una confiabilidad alta, según muestra la tabla 6.

Tabla 6. *Alfa de Cronbach: Variable Clima organizacional*

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.967	53

2.7 Procedimiento de recolección de datos

En primer lugar, se presentó el proyecto de tesis a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo solicitando la designación de revisores del proyecto, quienes evaluaron el proyecto de tesis y emitieron un informe indicando si existen observaciones necesarias de subsanar antes proceder con el trámite regular.

Se presentó el protocolo a la Oficina de Docencia e Investigación del Hospital Hipólito Unanue para la obtención de los permisos necesarios. Se coordinó con la Oficina Ejecutiva de Administración para que se brinden las facilidades de la aplicación del estudio en los trabajadores de su dependencia, la Oficina de Estadística e Informática.

Se aplicó los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) en días consecutivos hasta cubrir el total de trabajadores. Asimismo, previo a la aplicación del instrumento de recolección se solicitó la firma del consentimiento informado. Es importante mencionar que la recolección de datos fue realizada por la investigadora para garantizar la veracidad de la información obtenida.

Una vez obtenida toda la información necesaria se procedió a diseñar una base de datos el software para el procesamiento y análisis de datos elegido.

2.8 Métodos de análisis de datos

Luego de haber realizado el recojo de los datos se procedió a su llenado en el programa estadístico SPSS versión 23 en español. Luego se realizó el control de calidad de datos ingresados y su respectivo análisis estadístico.

Análisis descriptivo:

Para la variable cuantitativa se utilizaron medidas de tendencia central como promedios y desviación estándar; mientras que para variables cualitativas se hizo uso de frecuencias absolutas y relativas (%). Asimismo, se utilizó herramientas gráficas del programa Microsoft Excel, tales como el diagrama de barras y/o diagrama circular.

2.9 Aspectos éticos

Las actividades planificadas y realizadas en la presente investigación no vulneraron en ningún momento los derechos de los participantes; asimismo, esta investigación se alinea en todo momento a los preceptos establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), tales como el respeto, la libertad, etc. (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 1948), específicamente la libertad de pensamiento, opinión y expresión (art. 18 y 19 de la DUHM), ya que el trabajador del área de estadística hizo explícito su deseo de participar evidenciado mediante la firma de un consentimiento informado.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo de los resultados

3.1.1 Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

Tabla 7

Frecuencias de los niveles del clima organizacional en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	53	61.6%
Regular	30	34.9%
Eficiente	3	3.5%
Total	86	100.0%

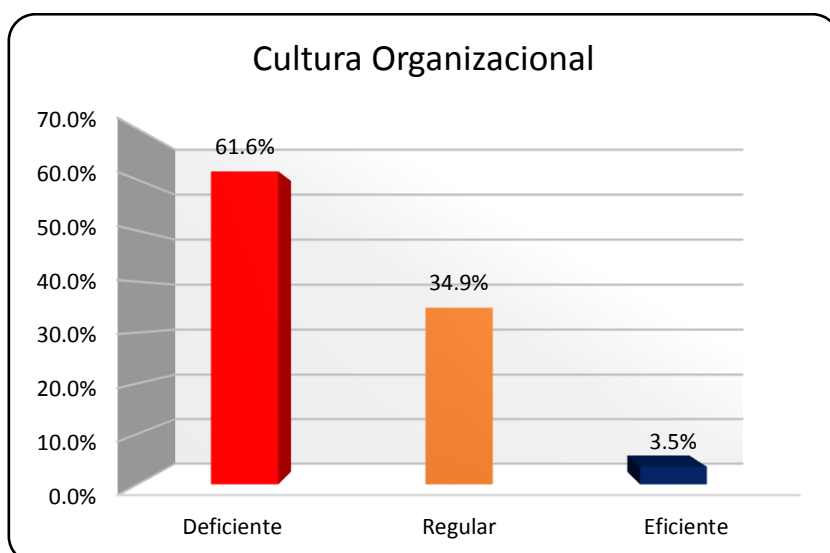


Figura 1. *Niveles del clima organizacional en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017*

Interpretación:

La tabla 7 y la figura 1 presenta a la variable del clima organizacional donde se observa que la gran mayoría de los colaboradores (53) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (61.6%), además (30) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 34.9% y (3) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 3.5%. Por lo tanto, podemos afirmar que 96.5% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en el clima organizacional.

Tabla 8

Frecuencia de los niveles de la dimensión estructura en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	43	50.0%
Regular	35	40.7%
Eficiente	8	9.3%
Total	86	100.0%

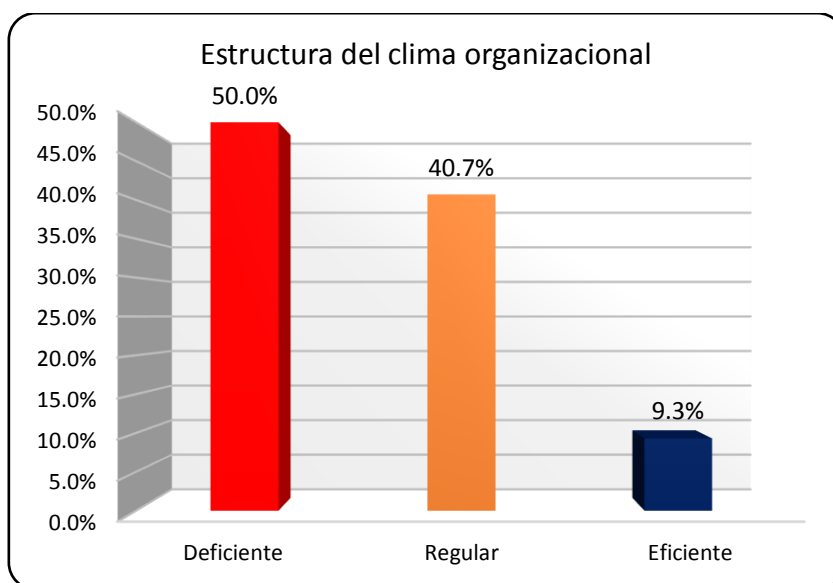


Figura 2. *Niveles de la dimensión estructura en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017*

Interpretación:

La tabla 8 y la figura 2 muestra a la dimensión estructura de la variable del clima organizacional se observa que la gran mayoría de los colaboradores (43) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (50.0%), además (35) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 40.7% y (8) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 9.3%. Por lo tanto, podemos afirmar que 90.7% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión estructura de la variable del clima organizacional.

Tabla 9

Frecuencia de los niveles de la dimensión responsabilidad en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	34	39.5%
Regular	40	46.5%
Eficiente	12	14.0%
Total	86	100.0%

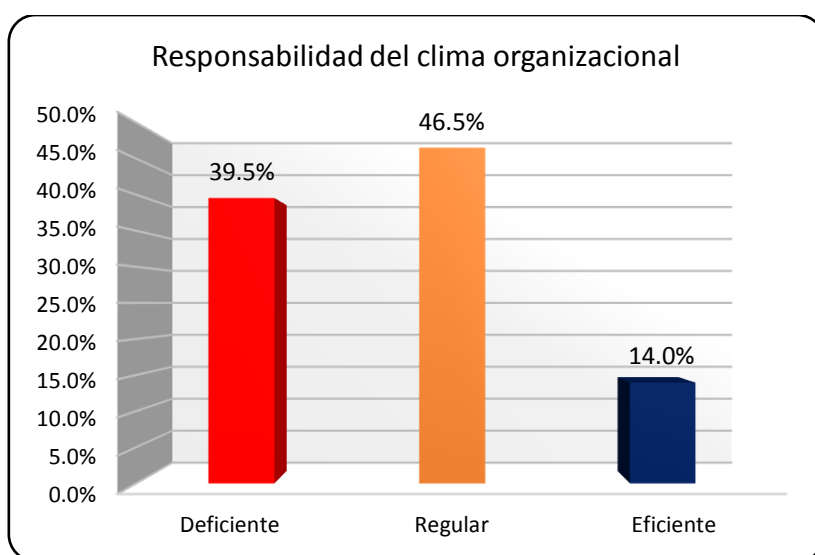


Figura 3. *Niveles de la dimensión responsabilidad en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017*

Interpretación:

La tabla 9 y la figura 3 relacionada a la dimensión responsabilidad de la variable del clima organizacional se observa que la gran mayoría de los colaboradores (40) de ellos perciben un nivel "Regular" (46.5%), además (34) de los colaboradores aprecian un nivel "Deficiente" que representan el 39.5% y (12) de ellos opinan que existe un "Eficiente" clima organizacional que corresponde al 14.0%. Por lo tanto, podemos afirmar que 86.0% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión responsabilidad de la variable del clima organizacional.

Tabla 10

Frecuencia de los niveles de la dimensión recompensa en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	41	47.7%
Regular	40	46.5%
Eficiente	5	5.8%
Total	86	100.0%

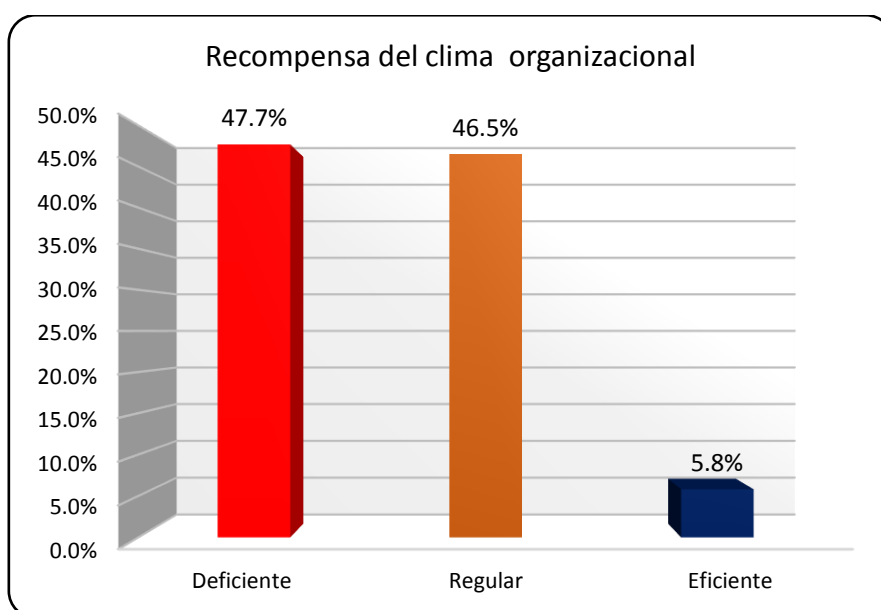


Figura 4. *Niveles de la dimensión recompensa en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017*

Interpretación:

La tabla 10 y la figura 4 se expone relacionada a la dimensión recompensa de la variable del clima organizacional se observa que la gran mayoría de los colaboradores (41) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (47.7%), además (40) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 46.5% y (5) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 5.8%. Por lo tanto, podemos afirmar que 94.2% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión recompensa de la variable del clima organizacional.

Tabla 11

Frecuencia de los niveles de la dimensión desafíos en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	56	65.1%
Regular	25	29.1%
Eficiente	5	5.8%
Total	86	100.0%

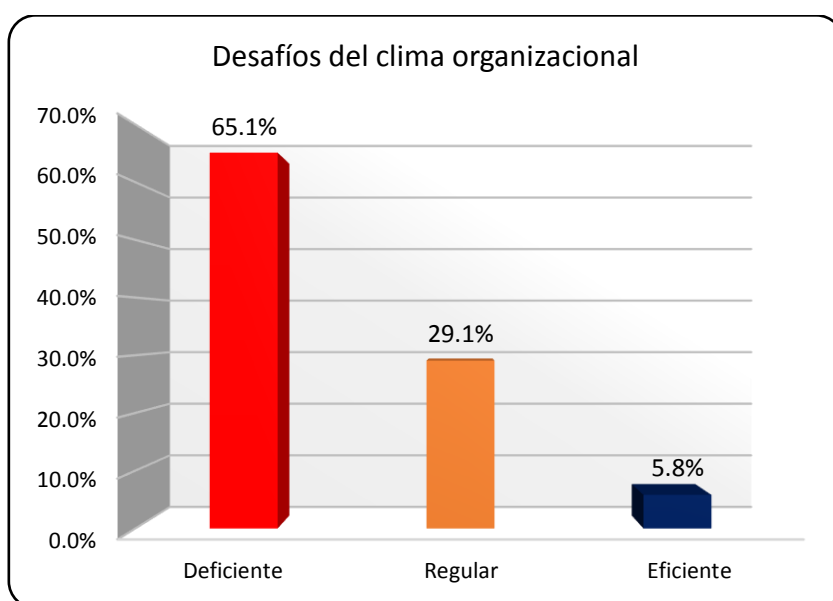


Figura 5. *Niveles de la dimensión desafíos en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017*

Interpretación:

La tabla 11 y la figura 5 se expone relacionada a la dimensión desafíos de la variable del clima organizacional se observa que la gran mayoría de los colaboradores (56) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (65.1%), además (25) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 29.1% y (5) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 5.8%. Por lo tanto, podemos afirmar que 94.2% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión desafíos de la variable del clima organizacional.

Tabla 12

Frecuencia de los niveles de la dimensión relaciones en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	41	47.7%
Regular	42	48.8%
Eficiente	3	3.5%
Total	86	100.0%

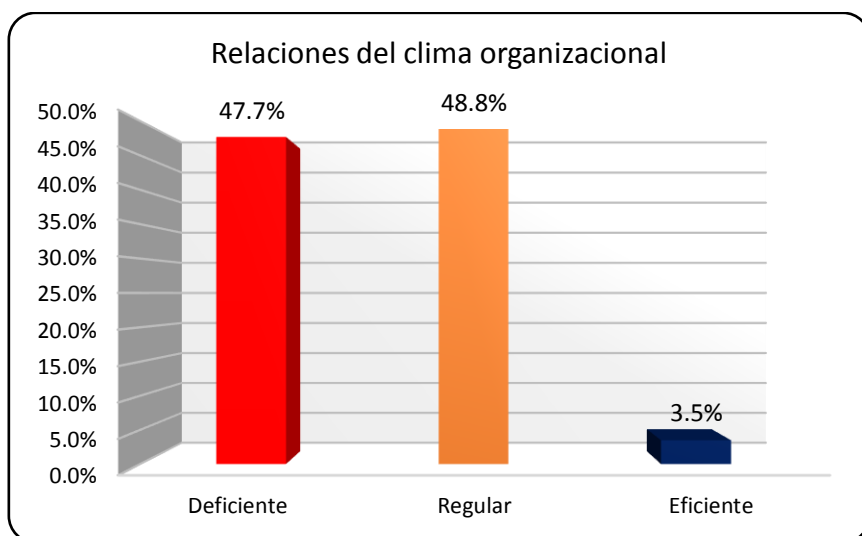


Figura 6. *Niveles de la dimensión relaciones en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017*

Interpretación:

La tabla 12 y la figura 6 se expone relacionada a la dimensión relaciones de la variable del clima organizacional se observa que la gran mayoría de los colaboradores (42) de ellos perciben un nivel "Regular" (48.8%), además (41) de los colaboradores aprecian un nivel "Deficiente" que representan el 47.7% y (3) de ellos opinan que existe un "Eficiente" clima organizacional que corresponde al 3.5%. Por lo tanto, podemos afirmar que 96.5% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión relaciones de la variable del clima organizacional.

Tabla 13

Frecuencia de los niveles de la dimensión cooperación en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	43	50.0%
Regular	35	40.7%
Eficiente	8	9.3%
Total	86	100.0%

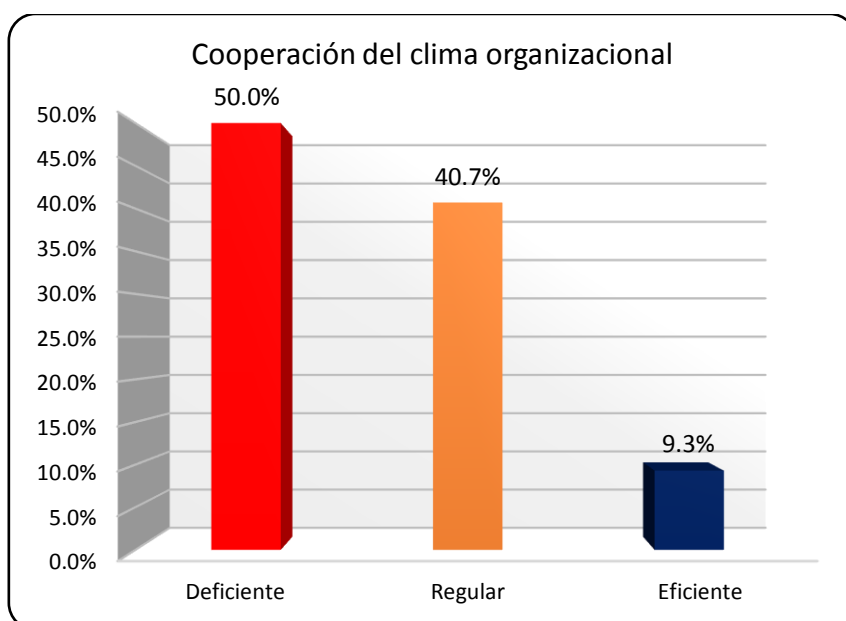


Figura 7. *Niveles de la dimensión cooperación en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017*

Interpretación:

La tabla 13 y la figura 7 se expone relacionada a la dimensión cooperación de la variable del clima organizacional se observa que la gran mayoría de los colaboradores (43) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (50.0%), además (35) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 40.7% y (8) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 9.3%. Por lo tanto, podemos afirmar que 90.7% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión cooperación de la variable del clima organizacional.

Tabla 14

Frecuencia de los niveles de la dimensión estándares en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	43	50.0%
Regular	38	44.2%
Eficiente	5	5.8%
Total	86	100.0%

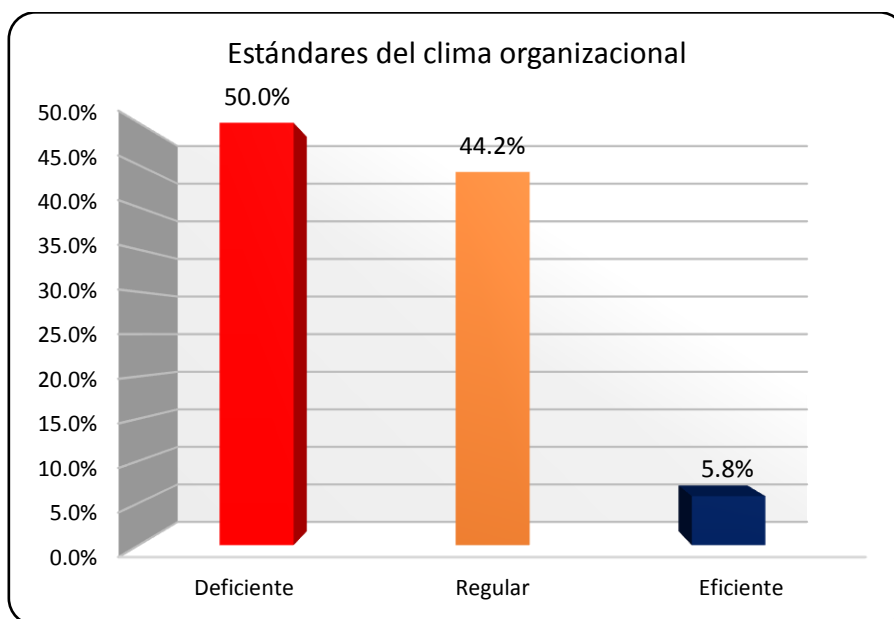


Figura 8. *Niveles de la dimensión estándares en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017*

Interpretación:

La tabla 14 y la figura 8 se expone relacionada a la dimensión estándares de la variable del clima organizacional se observa que la gran mayoría de los colaboradores (43) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (50.0%), además (38) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 44.2% y (5) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 5.8%. Por lo tanto, podemos afirmar que 94.2% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión estándares de la variable del clima organizacional.

Tabla 15

Frecuencia de los niveles de la dimensión conflicto en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	45	52.3%
Regular	35	40.7%
Eficiente	6	7.0%
Total	86	100.0%

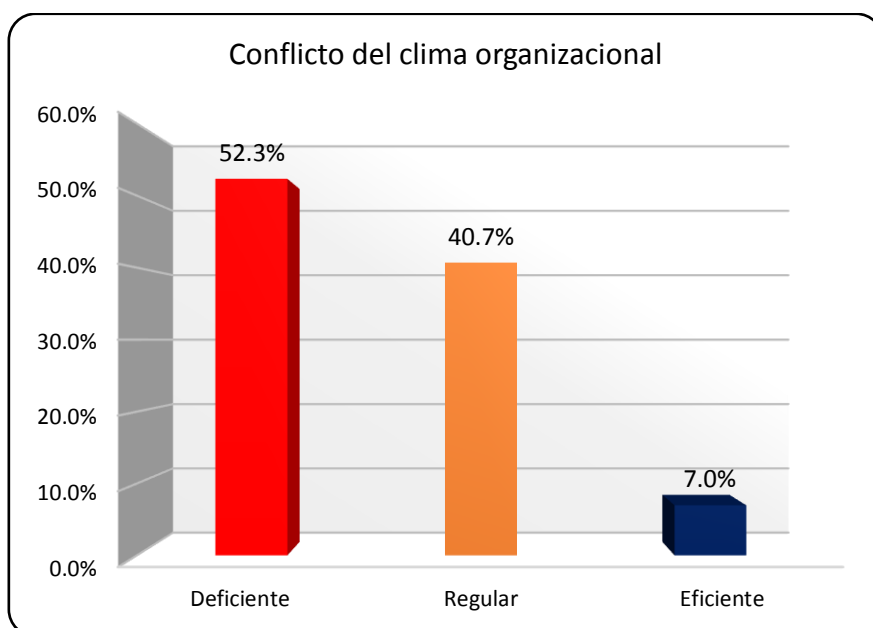


Figura 9. *Niveles de la dimensión conflicto en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017*

Interpretación:

La tabla 15 y la figura 9 se expone relacionada a la dimensión conflicto de la variable del clima organizacional se observa que la gran mayoría de los colaboradores (45) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (52.3%), además (35) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 40.7% y (6) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 7.0%. Por lo tanto, podemos afirmar que 93.0% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión conflicto de la variable del clima organizacional.

Tabla 16

Frecuencia de los niveles de la dimensión identidad en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	50	58.1%
Regular	32	37.2%
Eficiente	4	4.7%
Total	86	100.0%

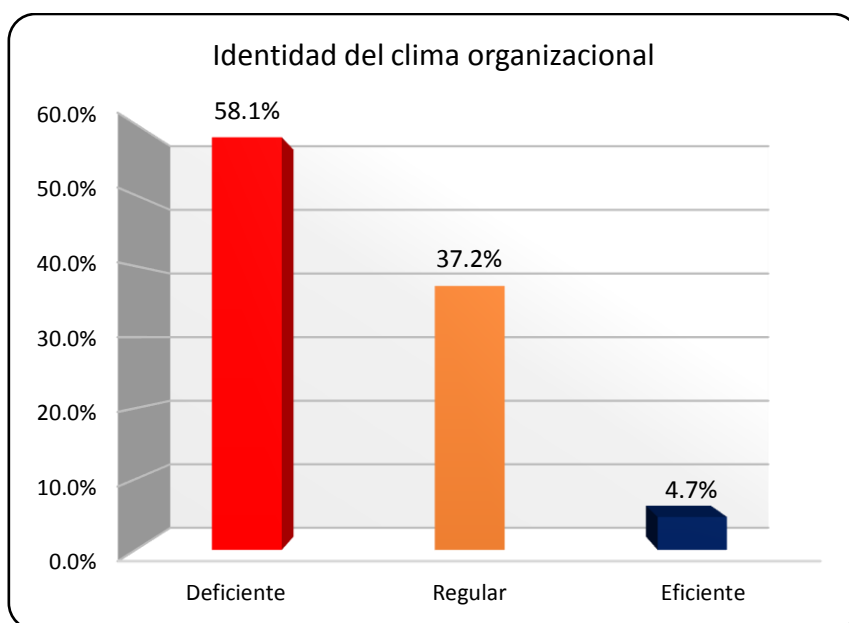


Figura 10. *Niveles de la dimensión identidad en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue, 2017*

Interpretación:

La tabla 16 y la figura 10 se expone relacionada a la dimensión identidad de la variable del clima organizacional se observa que la gran mayoría de los colaboradores (50) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (58.1%), además (32) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 37.2% y (4) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 4.7%. Por lo tanto, podemos afirmar que 95.3% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión identidad de la variable del clima organizacional.

IV. Discusión

Para que exista un adecuado clima organizacional deben intervenir dimensiones como: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad; lo cual ayudará a darle una mejor orientación a los trabajadores que la conforman.

Toda empresa tiene grandes propiedades o características que poseen otras organizaciones; sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y la manera como la perciben es considerado como el clima organizacional. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

En el presente estudio, la variable del clima organizacional es percibida por la gran mayoría de los colaboradores (53) con un nivel “Deficiente” (61.6%), además (30) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 34.9% y (3) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 3.5%. Por lo tanto, podemos afirmar que 96.5% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en el clima organizacional.

Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de organizacional y los componentes de su organización.

Según la teoría del clima organizacional, Litwin y Stringer (1968), intentan explicar los aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos de motivación y clima. Estos autores descubrieron que se puede encontrar distintos climas en las organizaciones variando el estilo de liderazgo. A su vez, estos nuevos climas tienen efectos significativos sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo.

En la dimensión estructura del clima organizacional, la gran mayoría de los colaboradores (43) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (50.0%), además (35) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 40.7% y (8) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 9.3%. Por lo tanto, podemos afirmar que 90.7% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión estructura de la variable del clima organizacional.

Estos resultados coinciden con la investigación de Crespín (2012); en su tesis sobre clima organizacional según la percepción de docentes de un colegio de la región Callao. En la tabla destaca el nivel medio (59.6%) y el nivel alto (36.5%) con respecto a la dimensión estructura de la variable clima organizacional. El resultado describe cual es el nivel de la dimensión estructura, cumpliéndose con el objetivo de la investigación, que pretende describir la percepción de la dimensión estructura del clima organizacional desde la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao.

Asimismo, las puntuaciones logradas en la dimensión estructura, se han ubicado en el nivel deficiente, confirmando que no se habría logrado un nivel de cumplimiento de las normas, reglamentos y deberes establecidos, aspecto que resultaría de una escasa coordinación y comunicación entre el personal; generando una insuficiente orientación de las actividades pedagógicas; esto coincide con el trabajo de investigación que realizó Puch, et al. (2012), donde señalaron que las condiciones de trabajo a nivel de estructura eran no satisfactorias para el 58% de los trabajadores, demostrando que es necesario la comunicación jerárquica, para que el clima organizacional percibido por los trabajadores sea favorable, y haya una mayor orientación hacia el respeto por las reglas y el apoyo mutuo, además de influir de manera positiva sobre la responsabilidad, colaboración y compañerismo entre los trabajadores en los momentos de resolución de problemas que se planteen o generen.

La dimensión responsabilidad del clima organizacional, la gran mayoría de los colaboradores (40) de ellos perciben un nivel “Regular” (46.5%), además (34) de los colaboradores aprecian un nivel “Deficiente” que representan el 39.5% y (12)

de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 14.0%. Por lo tanto, podemos afirmar que 86.0% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión responsabilidad de la variable del clima organizacional.

Estos resultados coinciden con la investigación de Obreche (2015); en su estudio sobre clima organizacional en un hospital público de baja complejidad; donde representa la percepción de las personas respecto de la autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo y de la supervisión que recibe. El 64,7% de los encuestado tenían una percepción positiva respecto a la confianza depositada en su responsabilidad, demostrando que no era necesario el consultar todo con los superiores, que los trabajadores son responsables de sus tareas asignadas, confiando en el criterio de los trabajadores y en la convicción del logro de buenos resultados, para el cual se necesita de conocimientos de alto nivel, realizando las labores según el cargo y a quien corresponda, y no asumir las responsabilidades a terceros. En relación con estas mismas afirmaciones un 36,4% no tiene una postura clara de opinión y un 8,82% tiene una percepción contraria.

La dimensión recompensa del clima organizacional, la gran mayoría de los colaboradores (41) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (47.7%), además (40) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 46.5% y (5) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 5.8%. Por lo tanto, podemos afirmar que 94.2% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión recompensa de la variable del clima organizacional.

Estos resultados coinciden con la investigación de González, et al. (2014), donde la dimensión recompensa obtuvo uno de los promedios más bajos en general con 2.21 ± 0.52 , demostrando así que los trabajadores percibían que el aumento de su productividad laboral no coincidía con la recompensa recibida, cuyo origen podría deberse a la dificultad en la comunicación con los directivos, de igual manera en el estudio de Noguera y Samudio (2014), encontraron insatisfacción en el 38% de los trabajadores en cuanto a la dimensión del reconocimiento a la aportación, por lo que concluyeron que el 62% del personal tenían un riesgo de insatisfacción

en cuanto a la dimensión mencionada, dando a conocer que los trabajadores no percibían que exista un reconocimiento por su labor o desempeño, además de no percibir la existencia de diversos estímulos que seas capaces de cubrir sus necesidad en cuanto a la realización personal, para el reconocimiento de su trabajo.

En la tabla 11 y la figura 9 se expone los valores de la dimensión desafíos del clima organizacional, la gran mayoría de los colaboradores (56) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (65.1%), además (25) los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 29.1% y (5) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 5.8%. Por lo tanto, podemos afirmar que 94.2% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión desafíos de la variable del clima organizacional.

Resultados similares se encontraron en el estudio de González, et al. (2014), donde la dimensión desafíos lo consideraron como riesgo, cuyo promedio general fue de 2.6, al conocer las estadísticas según genero se observó que el riesgo fue mayor en los varones con un promedio de 2.68 ± 0.544 en comparación con las mujeres que fue de 2.62 ± 0.45 y según las áreas de labor, se observó que en el área de programas y proyectos la dimensión de riesgo tuvo un promedio de 2.67 ± 0.65 , seguida por el área de administración y finanzas con un promedio de 2.66 ± 0.46 y por último el área de recursos humanos con un promedio de 2.56 ± 0.33 , en la cual se podría concluir que si bien se realizan las actividades a largo plazo con cierta demora, es con el objetivo de realizarlo de manera óptima y adecuada.

La dimensión relaciones del clima organizacional, la gran mayoría de los colaboradores (42) de ellos perciben un nivel “Regular” (48.8%), además (41) de los colaboradores aprecian un nivel “Deficiente” que representan el 47.7% y (3) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 3.5%. Por lo tanto, podemos afirmar que 96.5% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión relaciones de la variable del clima organizacional.

Estos resultados coinciden con la investigación de Crespín (2012); donde encuentra nivel medio (57.7%) y el nivel bajo (30.8%) con respecto a la dimensión relaciones de la variable clima organizacional. Los resultados que describen como es la dimensión relaciones, cumpliéndose con el objetivo 3 de la investigación, que pretende describir el nivel de la dimensión relaciones del clima organizacional desde la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao.

Las puntuaciones logradas en la dimensión relaciones se han ubicado predominantemente en un nivel medio y bajo, estos resultados nos llevan a presumir que las relaciones laborales no son nada favorables en la institución, debido a que el personal directivo no busca estrategias para fortalecer los lazos de amistad entre los docentes mediante la promoción de actividades que realcen los valores de amistad, respeto, solidaridad; así como enriquecerse mutuamente de los conocimientos que tenga cada uno; los docentes a pesar de tener un cúmulo de habilidades que pueden desarrollar en la institución no lo hacen por el poco estímulo que tienen por parte del personal directivo. Segredo y López (2016), en su estudio concluyeron que el clima organización y el comportamiento que tienen los miembros de una organización se basan en la teoría de las relaciones humanas, enfatizando la importancia del trabajador en su función laboral debido a su participación en el sistema social.

La dimensión cooperación del clima organizacional, la gran mayoría de los colaboradores (43) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (50.0%), además (35) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 40.7% y (8) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 9.3%. Por lo tanto, podemos afirmar que 90.7% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión cooperación de la variable del clima organizacional.

Estos resultados coinciden con la investigación de Graciano, Muñoz y Renza (2014), en su tesis titulada “Diagnostico y evaluación del clima organizacional de la institución educativa Daniel Alfonso Paz Álvarez del Municipio de la Apartada-Córdova” donde representa la puntuación por debajo de 2.5% se encuentra en el

nivel preescolar, tal vez la razón es que aquí los docentes son mucho más independientes a la hora de las distintas actividades. La cooperación está enfocada el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

La tabla 14 y la figura 12 se expone los valores de la dimensión estándares del clima organizacional, la gran mayoría de los colaboradores (43) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (50.0%), además (38) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 44.2% y (5) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 5.8%. Por lo tanto, podemos afirmar que 94.2% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión estándares de la variable del clima organizacional.

Estos resultados coinciden con la investigación de Graciano, et al. (2014), en su tesis titulada “Diagnostico y evaluación del clima organizacional de la institución educativa Daniel Alfonso Paz Álvarez del municipio de la Apartada-Córdova” donde representa la puntuación por debajo de 1.9% la gráfica nos permite apreciar que la percepción de esta variable a nivel general dentro de la organización es baja, sin embargo, en el área de preescolar es quien da la valoración más baja. Podríamos argumentar esta situación a la ausencia de criterios para estandarizar los procesos o en caso de estar definidos aún no se siguen de una manera coherente.

La dimensión conflicto del clima organizacional, la gran mayoría de los colaboradores (45) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (52.3%), además (35) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 40.7% y (6) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 7.0%. Por lo tanto, podemos afirmar que 93.0% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión conflicto de la variable del clima organizacional.

Estos resultados coinciden con la investigación de Puch, et al. (2012), donde encontraron que la solución de conflictos era no satisfactorio para el 43% de los

trabajadores, en el estudio de Picoy (2015), la dimensión conflicto obtuvo una puntuación de 5.36, obteniendo como resultado de la evaluación “Por mejorar”, y en el estudio de Noguera y Samudio (2014), se demostró que el 72% de los trabajadores tenían niveles de insatisfacción con respecto a la dimensión de solución de conflictos, en base a todo ello se puede concluir que el personal percibe que los directivos pueden tener capacidad de liderazgo las cuales están orientadas a la realización de las actividades, favoreciendo el logro de los objetivos propuestos, pero existen debilidades que se deben de identificar, evaluar y corregir.

La dimensión identidad del clima organizacional, la gran mayoría de los colaboradores (50) de ellos perciben un nivel “Deficiente” (58.1%), además (32) de los colaboradores aprecian un nivel “Regular” que representan el 37.2% y (4) de ellos opinan que existe un “Eficiente” clima organizacional que corresponde al 4.7%. Por lo tanto, podemos afirmar que 95.3% de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue perciben que existen problemas en la dimensión identidad de la variable del clima organizacional.

Resultados opuestos a los resultados hallados en la presente investigación, se ha encontrado en el estudio de González, et al. (2014), donde la dimensión de identidad obtuvo uno de los valores más altos con un promedio de 2.86 ± 0.59 , y según el área laboral, la dimensión de identidad obtuvo un promedio de 2.13 ± 0.45 en el área de recursos humanos, pudiendo concluir que la valoración positiva de la identidad refleja el compromiso que tiene el trabajador y el grado de pertenencia que este tiene con su institución laboral, en el caso de Picoy (2015), la dimensión identidad obtuvo una puntuación de 10.43, el cual se consideró como una evaluación saludable, concluyendo que los trabajadores podían tomar diversas responsabilidades para el cambio y desarrollo de su organización laboral, ya que se demuestra así que los trabajadores se encuentran completamente identificados y comprometidos con su institución, para lograr altos niveles de calidad, y en el estudio de Solís (2017), la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que se sentían satisfechos en laborar en la institución donde se encontraban, además que reconocían la atención de calidad que les daban a los pacientes lo que aseguraba que regresen nuevamente para su atención, en base a todo ello, se puede concluir, mientras los trabajadores se sientan satisfechos de laborar en su organización,

estos estarán más comprometidos con su trabajo e institución, brindando atención de calidad de manera eficiente y eficaz.

V. Conclusiones

Primero:

La percepción del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue es deficiente en un 61.6%, además se puede afirmar que un 96.5 % percibe problemas en el clima organizacional.

Segundo:

La percepción de la dimensión estructura de la variable clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue es deficiente en un 50.0%, además se puede afirmar que un 90.7 % percibe problemas en dicha dimensión.

Tercero:

La percepción de la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue es deficiente en un 39.5%, además se puede afirmar que un 86.0 % percibe problemas en dicha dimensión.

Cuarto:

La percepción de la dimensión recompensa de la variable clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue es deficiente en un 47.7%, además se puede afirmar que un 94.2 % percibe problemas en dicha dimensión.

Quinto:

La percepción de la dimensión desafíos de la variable clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue es deficiente en un 65.1%, además se puede afirmar que un 94.2 % percibe problemas en dicha dimensión.

Sexto:

La percepción de la dimensión relaciones de la variable clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue

es deficiente en un 47.7%, además se puede afirmar que un 96.5 % percibe problemas en dicha dimensión.

Séptimo:

La percepción de la dimensión cooperación de la variable clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue es deficiente en un 50.0%, además se puede afirmar que un 90.7 % percibe problemas en dicha dimensión.

Octavo:

La percepción de la dimensión estándares de la variable clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue es deficiente en un 50.0%, además se puede afirmar que un 94.2 % percibe problemas en dicha dimensión.

Noveno:

La percepción de la dimensión conflicto de la variable clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue es deficiente en un 52.3%, además se puede afirmar que un 93.0 % percibe problemas en dicha dimensión.

Décimo:

La percepción de la dimensión identidad de la variable clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue es deficiente en un 58.1%, además se puede afirmar que un 95.3 % percibe problemas en dicha dimensión.

vi. Recomendaciones

Primera:

Es necesario mejorar el clima organizacional de la Oficina de Estadística e Informática del HNHU, priorizando aspectos como las relaciones, identidad, estándares, recompensa y desafíos, acciones que deben ser asumidas por el Jefe de Oficina y la Dirección General.

Segunda:

Se recomienda a la gerencia mejorar a corto plazo procedimientos, normas y/o reglas de trabajo, así como la coordinación de actividades en cuanto a relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos en la Oficina de Estadística e Informática del HNHU.

Tercera:

Es necesario que la gerencia otorgue con relativa urgencia mayor autonomía en la ejecución de labores encomendadas a los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del HNHU, así como dosificar adecuadamente la supervisión del trabajo según el tipo de actividad ejecutada.

Cuarta:

Se recomienda formular un plan de incentivos anual, en donde se formulen acciones a favor de un buen clima organizacional, tales como el reconocimiento del trabajador (sea verbal o por escrito), así como estipendios por la ejecución de óptima de actividades.

Quinta:

Promover una sana aceptación de riesgos calculados por parte de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática, ello con el propósito de contribuir al logro de objetivos organizacionales y favorecer un clima competitivo.

Sexta:

Es recomendable mejorar el respeto existente a todo nivel en los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del HNHU, así como el buen trato y la cooperación, pues solo de esta se logrará obtener la efectividad y productividad necesarias para el logro de objetivos del área.

Séptima:

Es preciso generar redes de apoyo mutuo al interior de la Oficina de Estadística e Informática del HNHU, la cual debe darse no solo entre trabajadores sino también entre directivos y trabajadores; asimismo, este apoyo ha de tener carácter bidireccional.

Octava:

Se recomienda proveer de mayor racionalidad a los estándares que guían las actividades realizadas por los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del HNHU, pues solo así la productividad estará fundada del área en principios de justicia o de equidad.

Novena:

Se requiere que el jefe de Estadística e Informática y la Dirección General presten mayor apertura a las opiniones de los trabajadores del área, ello con el propósito de evitar situaciones conflictivas entre los mismos trabajadores o entre distintas escalas jerárquicas.

Décima:

Implementar a corto plazo estrategias que incrementen el compromiso organizativo de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del HNHU, pues solo de esta manera es posible generar en el trabajo un sentido de pertenencia que los posiciona como activo de gran valor.

VII. Referencias

- Alonso E. (2012) Análisis de la eficacia organizacional en el modelo de sistemas. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. 146-159
- Bernal I., Pedraza N., y Sánchez M. (2015) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31, pp.8–19
- Crespín, A. (2012). Clima organizacional según la percepción de los docentes de una Institución educativa de la Región Callao. (Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú).
- Davis K., Newstrom J., (1993) *El sueldo basado en la habilidad (en evaluación del desempeño y recompensas en el comportamiento humano en el trabajo)*. Pp. 117
- Del Río J., Munares A., y Montalvo H. (2013) Clima Organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev méd panacea*. 3(1): 11-14
- Don H., y Stocum J. (1988) *Administración*. 7ma ed. México. International Thompson editores. Pp. 509
- Echerry C., Echerry C., Moreno M., y Beltrán W. (2015) *Clima organizacional en el Hospital San Vicente Montenegro Quindío 2015*. (Tesis de Grado) Universidad Católica de Manizales. Colombia.
- Fernández, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. 2ª ed. Madrid, España: Editorial ESIC.p.99.
- García G. (2007) Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo. *Porik An*: 151-177
- George C. (2005) *Historia del pensamiento administrativo*. 2da Ed. México. Pp. 179
- Gibson J., Ivancevich J. y Donnelly J. (1987) *Organizaciones: conducta, estructura, proceso*. Editorial México: Interamericana.
- Gobierno Regional de Lambayeque. (2016). *En el Hospital Belén realizan talleres de capacitación sobre cultura organizacional* (Internet). Trujillo: Nota de Prensa del Hospital Belén. (Acceso: 18 de agosto de 2016). Recuperado de: <http://goo.gl/dvx1U2>
- Gonçalves, A. (1997) *Dimensiones del clima organizacional* (sl, Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC))
- González, A., Manríquez, C., Venegas M. (2014). Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. *Ciencia y Trabajo*. 16(51): 152-157

- Graciano, B., Muñoz, L., y Renza, Y. (2014). *Diagnóstico y evaluación del clima laboral de la Institución Educativa Daniel Alfonso Paz Álvarez del Municipio de la Apartada-Córdoba*. (Tesis de segunda especialidad). Universidad San Buenaventura. Colombia.
- Hernández R., Fernández C., y Baptista M. (2014) *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill.
- Herzberg F., (1968) One More Time: How do you Motivate Employees. *Harvard Business Reviews*, January-February, pp.59
- Herzberg F., Mausner B., Snyderman B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley
- Katz, D. y Kahn, R. (1966) *The social psychology of organization*, Madison Industrial Productivity.
- Likert R. (1967) *The human organizations: its management and value*, Nueva York, McGrawHill
- Litwin, G., Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*. (26): 5-15
- Manso J. (2002) El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIR*. 128; 79-86.
- McGregor D. (1960) The Human Side of Enterprise. *Management Review*, American Management Association.
- Ministerio de Salud. (MINSAL, 2008). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Comité Técnico de Clima Organizacional - Lima: Ministerio de Salud, p.44.
- Ministerio de Salud (MINSAL, 2011). *Manual de procesos y procedimientos: Hospital de baja complejidad de Vitarte*. Lima, Perú: Unidad de Estadística e Informática. p.5.
- Noguera, J., y Samudio, M. (2014). Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. *Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud*, 12(1):14-25
- Obreche, A. (2015). *Clima Organizacional y Compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. (Tesis de grado). Universidad de Chile. Chile.

- Organización de las Naciones Unidas. (ONU, 1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Paris-Francia: Resolución 217 A (III). 10 de diciembre. Recuperado de: <http://bit.ly/1cmtkDV>
- Peiró, J. (2001). *Psicología de la Organización*. España: Universidad de Educación a distancia.
- Picoy, D. (2015). Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014. *Rev. Fac. Med. URP*. 15(3): 34-39
- Puch M., Chávez S. y Almedia C. (2012) Diagnóstico del clima organizacional del Hospital de la Mujer Zacatecana. *Revista Salud Pública y Nutrición*. 12(4):1-8
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral, *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Schneider y Hall. (1982). *El clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales*. Sao Paulo, Brazil
- Segredo A. y López P. (2016) Evaluación del clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima, Cienfuegos, 2015. *INFORDIR*. 23:25-35
- Solís Z. (2017) *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013*. (Tesis de Grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
- Vera, M., y Samudio, M. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. *Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud*, 11(2): 41-54.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar 2: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2a. Ed.). Brujas: Argentina.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “Clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2017”

AUTOR: Maribel Ponce Carhuamaca

Problema	OBJETIVOS	Variable: Clima organizacional		
<p>Problema general ¿Cuál es la percepción del nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la percepción del nivel de estructura del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción del nivel de responsabilidad del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción del nivel de recompensa del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción del nivel de desafíos del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción del nivel de relaciones del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción del nivel de cooperación del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción del nivel de estándares del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción del nivel de conflictos del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción del nivel de identidad del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017?</p>	<p>Objetivo general Describir la percepción del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p>Objetivos específicos Describir la percepción de la estructura del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p>Describir la percepción de la responsabilidad del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p>Describir la percepción de la recompensa del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p>Describir la percepción de los desafíos del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p>Describir la percepción de las relaciones del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p>Describir la percepción de la cooperación del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p>Describir la percepción de los estándares del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p>Describir la percepción de los conflictos del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p> <p>Describir la percepción de la identidad del clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.</p>	<p>2.1 Estructura</p> <p>2.2 Responsabilidad</p> <p>2.3 Recompensa</p> <p>2.4 Desafíos</p> <p>2.5 Relaciones</p> <p>2.6 Cooperación</p> <p>2.7 Estándares</p> <p>2.8 Conflicto</p> <p>2.9 Identidad</p>	<p>Organización Políticas Restricciones Comunicación</p> <p>Autonomía Iniciativa Obstáculo</p> <p>Incentivo Reconocimiento</p> <p>Filosofía Organizacional Riesgos</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Rendimientos Motivación</p> <p>Liderazgo directivo Trabajo en equipo</p> <p>Desacuerdos Decisiones</p> <p>Compromiso</p>	<p>“Eficiente”: 196 ≤ 265 pts.</p> <p>“Regular”: 125 ≤ 195 pts.</p> <p>“Deficiente”: 53 ≤ 124 pts.</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2017

I. Datos generales

Edad:

Sexo:

Estado Civil:

Condición laboral:

II. Clima organizacional

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Contesté todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Estructura	1	2	3	4	5
1. En esta organización las tareas están claramente definidas					
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas					
3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones					
4. Conozco claramente las políticas de esta organización					
5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización					
6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.					
7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
9. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.					
10. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
Responsabilidad					
11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.					
12. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.					
13. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.					
14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.					
15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.					
16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.					
17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.					
Recompensa					
18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.					
20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
21. En esta organización hay muchísima crítica.					
22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
23. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
Desafíos					
24. La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.					
25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.					
26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la					
27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.					
28. Aquí la organización se arriesga por una buena idea.					
Relaciones					
29. Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.					
30. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.					
32. Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
33. Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.					
Cooperación					
34. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.					

35. La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.						
36. En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.						
37. La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.						
38. Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.						
39. Me siento orgulloso de mi desempeño.						
Estándares						
40. Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.						
41. Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.						
42. Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.						
43. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.						
44. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.						
Conflicto						
45. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.						
46. La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.						
47. Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.						
48. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.						
49. Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.						
Identidad						
50. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.						
51. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.						
52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.						
53. En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.						

Anexo 3. Consentimiento informado

“Clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2017”

Propósito del Estudio: Lo estamos invitando a participar en un estudio con la finalidad de conocer si cómo es el clima organizacional en la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue a partir de las valoraciones de los trabajadores que en esta área laboran. Más allá de este propósito, se obtendrá un conocimiento válido para plantear en el futuro acciones de las gestiones que se vienen realizando en esta institución.

Procedimientos: Si usted acepta participar en este estudio se le entregará un cuestionario que le tomará aproximadamente 15 minutos (aprox.) en ser llenado y será realizado en las instalaciones de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Riesgos y Beneficios: No existirá riesgo alguno respecto a su participación en esta investigación, pues solo se le pedirá llenar un cuestionario con una serie de preguntas. Asimismo, su participación no producirá beneficio alguno, ni remuneración y/o pago de ningún tipo.

Confidencialidad: No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos.

Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento del mismo, o no participar sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional comunicarse con el Ing. Maribel Ponce Carhuamaca al celular 998719960, 362-2941 o e-mail mariponce18@hotmail.com

Acepto voluntariamente participar en este estudio luego de haber discutido los objetivos y procedimientos de la investigación con el investigador responsable.

Participante
Iniciales:

Fecha

Investigador

Fecha

Anexo 4: Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Maribel Ponce Carhuamaca, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09362175, con el artículo titulado: “Clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 29 de junio de 2017

Anexo 5. Base de Datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																																						
12 : p36 2 Visible: 68 de 68 variabl																																						
	id	Ed	Sex	Estado Civil	Unidad	condicion	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					
1	1	48	2	2	1	Nombrado	2	3	2	2	4	2	5	2	5	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	4	2	1	2	2					
2	2	52	2	2	1	Nombrado	3	3	3	2	4	3	5	3	5	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2					
3	3	52	2	2	2	Nombrado	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2				
4	4	55	2	4	2	Nombrado	3	3	3	2	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	1				
5	5	60	2	1	2	Nombrado	3	3	3	2	4	2	5	3	5	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2				
6	6	51	2	1	2	Nombrado	1	3	2	2	3	2	4	1	4	3	3	1	3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	1				
7	7	60	2	2	2	Nombrado	3	4	3	3	4	3	5	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2				
8	8	38	2	2	2	Nombrado	4	5	3	2	4	2	5	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	2	3	4	3					
9	9	49	2	2	2	Nombrado	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	4	1	1	3	3	3				
10	10	41	2	2	2	Nombrado	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	2	3	3	3			
11	11	28	2	2	2	CAS	2	3	3	2	4	2	5	2	5	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	4	1	3	3	3	3				
12	12	24	2	2	2	Tercero	2	3	2	2	4	2	5	3	5	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	4	1	2	3	2	2				
13	13	25	2	2	2	Tercero	2	3	2	2	4	2	5	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	1	1	3	3	2				
14	14	23	2	2	2	Tercero	2	3	2	2	4	2	5	2	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	4	1	2	2	2	2			
15	15	42	2	2	3	CAS	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	3	3	5	2	2	4	3	2	4	3		
16	16	57	2	2	4	Nombrado	3	3	3	2	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3			
17	17	43	2	2	4	Nombrado	1	3	2	2	4	3	4	1	4	3	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1			
18	18	61	1	2	2	Nombrado	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3			
19	19	60	1	2	2	Nombrado	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	1	3	3	3	3	3			
20	20	52	1	2	2	Nombrado	2	3	2	2	4	2	5	2	5	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	4	1	3	2	2	2	2			
21	21	52	1	2	2	Nombrado	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3			
22	22	62	1	2	2	Nombrado	3	3	3	2	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3			
23	23	59	1	1	2	Nombrado	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	2	2	2	3	1	2	1		
24	24	32	1	2	2	CAS	1	3	2	2	4	2	5	1	5	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	2	3	2	3	2	2		
25	25	22	1	2	2	Tercero	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2			
26	26	48	2	2	4	Nombrado	2	3	2	2	4	2	5	2	5	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	4	2	1	2	2	2	2			
27	27	57	2	2	4	Nombrado	3	3	3	2	4	3	5	3	5	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2		
28	28	58	2	2	4	Nombrado	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2			
29	29	53	2	4	5	Nombrado	3	3	3	2	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	1	3	2			
30	30	49	2	1	5	Tercero	3	3	3	2	4	2	5	3	5	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	2	2			
31	31	28	2	1	5	Nombrado	1	3	2	2	3	2	4	1	4	3	3	1	3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1			
32	32	38	2	2	5	CAS	3	4	3	3	4	3	5	3	5	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2			
33	33	38	2	2	5	Tercero	4	5	3	2	4	2	5	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	2	3	4	3	4	3			
34	34	25	2	2	5	Tercero	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3		
35	35	28	2	2	5	Nombrado	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3		
36	36	40	2	2	5	Tercero	2	3	3	2	4	2	5	2	5	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3		
37	37	25	2	2	5	Tercero	2	3	2	2	4	2	5	3	5	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	4	1	2	3	2	2	3		
38	38	39	2	2	5	Tercero	2	3	2	2	4	2	5	3	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	1	3	3	3	3	3		
39	39	62	2	2	5	Nombrado	2	3	2	2	4	2	5	2	5	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	4	1	2	2	2	2		
40	40	60	2	2	5	Nombrado	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	5	2	2	4	3	3	2	4	3
41	41	63	2	2	5	Nombrado	3	3	3	2	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	
42	42	52	1	2	3	Nombrado	1	3	2	2	4	3	4	1	4	3	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	
43	43	52	1	2	3	Nombrado	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	
44	44	40	1	2	3	Tercero	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3		
45	45	68	1	2	3	Nombrado	2	3	2	2	4	2	5	2	5	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	1	4	1	3	2	2	2	2	2	2		
46	46	35	1	2	3	CAS	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3		
47	47	38	1	1	3	CAS	3	3	3	2	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3		
48	48	36	1	2	3	Tercero	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	2	2	3	2	3	2	3	2		
49	49	32	1	2	3	Tercero	1	3	2	2	4	2	5	1	5	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	
50	50	19	1	2	3	Practica	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	
51	51	19	1	2	3	Practica	2	3	2	2	4	2	5	2	5	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	
52	52	50	1	2	4	Nombrado	3	3	3	2	4	3	5	3	5	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	
53	53	48	1	2	4	Tercero	3	3	3	2																												

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: Visible: 68 de 68 variabl

	id	Ed	Sex	Estado	Unidad	condicion	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	
55	56	64	1	1	5	Nombrado	3	3	3	2	4	2	5	3	5	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	2	
56	56	55	1	2	5	Nombrado	1	3	2	3	2	4	1	4	3	3	1	3	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	
57	57	60	1	2	5	Nombrado	3	4	3	3	4	3	5	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2		
58	58	60	1	2	5	Nombrado	4	5	3	2	4	2	5	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	2	3	4	3	
59	59	60	1	2	5	Nombrado	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	3	3	
60	60	60	1	2	5	Nombrado	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	2	3	3	3	
61	61	60	1	2	5	Nombrado	2	3	3	2	4	2	5	2	5	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	4	1	3	3	3	
62	62	60	1	2	5	Nombrado	2	3	2	2	4	2	5	3	5	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	4	1	2	3	3	
63	63	60	1	1	5	Nombrado	2	3	2	2	4	2	5	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	1	3	3	3	3	
64	64	28	1	2	5	Nombrado	2	3	2	2	4	2	5	2	5	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	4	1	2	2	2	2	
65	65	22	1	2	5	Tercero	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	5	2	2	4	3
66	66	23	1	2	5	Tercero	3	3	3	2	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	
67	67	20	1	2	5	Tercero	1	3	2	2	4	3	4	1	4	3	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	2	1	1	
68	68	60	1	2	5	Nombrado	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	
69	69	63	1	2	5	Nombrado	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	1	3	3	3	
70	70	32	1	2	5	CAS	2	3	2	2	4	2	5	2	5	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	4	1	3	2	2	
71	71	52	1	1	5	Nombrado	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	
72	72	29	1	2	5	Tercero	3	3	3	2	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	
73	73	58	1	2	5	Nombrado	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	2	3	3	2	2
74	74	31	1	2	5	Tercero	1	3	2	2	4	2	5	1	5	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	2	1	1	1
75	75	32	1	2	5	CAS	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	
76	76	62	1	2	5	Nombrado	3	3	3	2	4	3	5	3	5	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	
77	77	49	1	2	5	Nombrado	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2
78	78	68	1	2	5	Nombrado	3	3	3	2	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	1	1
79	79	30	1	1	5	CAS	1	3	2	2	3	2	4	1	4	3	3	1	3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	1
80	80	29	1	2	5	Tercero	3	4	3	3	4	3	5	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2
81	81	62	1	2	5	Nombrado	4	5	3	2	4	2	5	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	2	3	4	3	2

82	82	35	1	2	5	Tercero	4	5	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3
83	83	30	1	2	5	CAS	3	3	3	2	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3
84	84	59	1	2	5	Nombrado	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3
85	85	65	1	2	5	Nombrado	3	3	3	2	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3
86	86	59	1	2	5	Nombrado	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2

*BD 2 Maribel Ponce v.4.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: Visible: 68 de 68 va

	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	RP	cat RP	IL	ca...	S	C	cat .C	CL	cat CL	CO	cat CO	
1	1	3	3	2	1	1	3	1	2	3	5	3	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	1	20	3	24	2	23	2	26	2	21	3	114	2
2	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	5	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	1	26	2	31	2	27	2	30	2	24	2	138	3
3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	28	2	29	2	29	2	27	2	29	2	142	3
4	1	3	3	1	3	1	4	1	1	3	5	3	4	2	4	4	3	1	3	3	3	3	1	25	2	31	2	30	2	24	2	140	3	3	
5	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25	2	31	2	27	2	29	2	141	3	
6	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	1	3	1	2	1	14	3	21	3	20	3	22	3	18	3	95	2
7	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	1	1	3	1	2	3	2	27	2	31	2	28	2	29	2	26	2	141	3
8	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	5	3	4	2	4	5	2	3	4	2	2	3	3	32	2	37	1	33	2	29	2	33	2	164	3
9	1	3	4	3	3	1	4	1	2	4	5	3	4	2	5	5	1	1	4	1	2	3	3	29	2	35	2	28	2	27	2	28	2	147	3
10	1	3	3	3	3	1	4	1	3	4	5	3	4	2	5	5	3	1	4	3	3	3	3	31	2	37	1	32	2	31	2	28	2	159	3
11	2	2	3	1	1	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	23	2	26	2	27	2	27	2	26	2	129	2
12	1	3	3	2	1	1	3	1	2	3	5	2	3	2	3	3	1	1	3	1	2	2	1	23	2	25	2	25	2	22	2	22	3	120	2
13	1	2	3	1	2	1	3	1	3	3	4	3	3	2	3	4	3	1	3	3	2	3	1	24	2	30	2	27	2	28	2	23	2	132	3
14	1	2	3	1	1	1	3	1	2	3	5	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	21	3	26	2	26	2	24	2	25	2	122	2
15	1	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	1	4	3	3	3	3	31	2	36	2	30	2	33	2	28	2	158	3
16	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	2	33	2	30	2	29	2	28	2	146	3
17	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	14	3	19	3	20	3	22	3	20	3	95	2
18	2	3	3	1	3	1	3	1	3	3	5	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	1	27	2	30	2	28	2	27	2	26	2	138	3
19	1	3	3	2	1	1	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	1	4	3	1	2	3	1	28	2	26	2	28	2	26	2	27	2	135	3
20	1	2	2	1	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	21	3	26	2	25	2	26	2	24	2	122	2	
21	1	3	3	2	3	1	3	1	3	3	5	3	3	2	3	3	1	1</																	

28	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	28	2	29	2	29	2	27	2	29	2	142	3
29	1	3	3	1	3	1	4	1	1	3	5	3	4	2	4	4	3	1	3	3	3	3	1	25	2	31	2	30	2	30	2	24	2	140	3		
30	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	25	2	31	2	27	2	29	2	29	2	141	3			
31	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	1	3	1	2	1	14	3	21	3	20	3	22	3	18	3	95	2		
32	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	1	1	3	1	2	3	2	27	2	31	2	28	2	29	2	26	2	141	3		
33	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	5	3	4	2	4	5	2	3	4	2	2	3	3	32	2	37	1	33	2	29	2	33	2	164	3		
34	1	3	4	3	3	1	4	1	2	4	5	3	4	2	5	5	1	1	4	1	2	3	3	29	2	35	2	28	2	27	2	28	2	147	3		
35	1	3	3	3	3	1	4	1	3	4	5	3	4	2	5	5	3	1	4	3	3	3	3	31	2	37	1	32	2	31	2	28	2	159	3		
36	2	2	3	1	1	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	23	2	26	2	27	2	27	2	26	2	129	2		
37	1	3	3	2	1	1	3	1	2	3	5	2	3	2	3	3	1	1	3	1	2	2	1	23	2	25	2	25	2	25	2	22	3	120	2		
38	1	2	3	1	2	1	3	1	3	3	4	3	3	2	3	4	3	1	3	3	2	3	1	24	2	30	2	27	2	28	2	23	2	132	3		
39	1	2	3	1	1	1	3	1	2	3	5	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	21	3	26	2	26	2	24	2	25	2	122	2		
40	1	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	1	4	3	3	3	3	31	2	36	2	30	2	33	2	28	2	158	3		
41	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	28	2	33	2	30	2	29	2	28	2	148	3		
42	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	14	3	19	3	20	3	22	3	20	3	95	2		
43	2	3	3	1	3	1	3	1	3	3	5	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	1	27	2	30	2	28	2	27	2	26	2	138	3		
44	1	3	3	2	1	1	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	1	4	3	1	2	3	1	28	2	26	2	28	2	26	2	27	2	135	3		
45	1	2	2	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	21	3	26	2	25	2	26	2	24	2	122	2			
46	1	3	3	2	3	1	3	1	3	3	5	3	3	2	3	3	1	1	3	1	3	3	1	28	2	31	2	29	2	28	2	24	2	140	3		
47	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	5	2	3	3	2	2	3	2	26	2	32	2	31	2	27	2	29	2	145	3		
48	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	28	2	32	2	31	2	30	2	25	2	146	3		
49	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	1	2	3	13	3	22	3	19	3	24	2	18	3	98	2		
50	1	3	3	3	3	1	3	1	2	3	5	3	3	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	27	2	29	2	27	2	25	2	24	2	132	3		
51	1	3	3	2	1	1	3	1	2	3	5	3	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	1	20	3	24	2	23	2	26	2	21	3	114	2		
52	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	5	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	1	26	2	31	2	27	2	30	2	24	2	138	3		
53	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	28	2	29	2	29	2	27	2	29	2	142	3		
54	1	3	3	1	3	1	4	1	1	3	5	3	4	2	4	4	3	1	3	3	3	1	25	2	31	2	30	2	30	2	24	2	140	3			

55	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	25	2	31	2	27	2	29	2	29	2	141	3	
56	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	1	3	1	2	1	14	3	21	3	20	3	22	3	18	3	95	2
57	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	1	1	3	1	2	3	2	27	2	31	2	28	2	29	2	26	2	141	3
58	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	5	3	4	2	4	5	2	3	4	2	2	3	32	2	37	1	33	2	29	2	33	2	164	3	
59	3	1	3	4	3	3	1	4	1	2	4	5	3	4	2	5	5	1	1	4	1	2	3	3	29	2	35	2	28	2	27	2	28	2	147	3
60	3	1	3	3	3	3	1	4	1	3	4	5	3	4	2	5	5	3	1	4	3	3	3	31	2	37	1	32	2	31	2	28	2	159	3	
61	3	2	2	3	1	1	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	23	2	26	2	27	2	27	2	26	2	129	2
62	2	1	3	3	2	1	1	3	1	2	3	5	2	3	2	3	3	1	1	3	1	2	2	1	23	2	25	2	25	2	22	3	120	2		
63	3	1	2	3	1	2	1	3	1	3	3	4	3	3	2	3	4	3	1	3	3	2	3	1	24	2	30	2	27	2	28	2	23	2	132	3
64	2	1	2	3	1	1	1	3	1	2	3	5	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	21	3	28	2	26	2	24	2	25	2	122	2	
65	3	1	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	1	4	3	3	3	31	2	36	2	30	2	33	2	28	2	158	3	
66	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	2	33	2	30	2	29	2	28	2	146	3	
67	1	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	14	3	19	3	20	3	22	3	20	3	95	2
68	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3	3	5	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	1	27	2	30	2	28	2	27	2	26	2	138	3
69	3	1	3	3	2	1	1	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	1	4	3	1	2	3	1	28	2	28	2	28	2	26	2	27	2	135	3
70	2	1	2	2	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	21	3	26	2	25	2	26	2	24	2	122	2
71	3	1	3	3	2	3	1	3	1	3	3	5	3	3	2	3	3	1	1	3	1	3	3	1	28	2	31	2	29	2	28	2	24	2	140	3
72	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	5	2	3	3	2	2	3	2	26	2	32	2	31	2	27	2	29	2	145	3
73	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	28	2	32	2	31	2	30	2	25	2	146	3
74	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	1	2	1	13	3	22	3	19	3	24	2	18	3	96	2
75	2	1	3	3	3	1	3	1	2	3	5	3	3	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	27	2	29	2	27	2	25	2	24	2	132	3	
76	2	1	3	3	3	1	3	1	1	3	5	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	1	26	2	31	2	27	2	30	2	24	2	138	3	
77	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	28	2	29	2	29	2	27	2	29	2	142	3
78	1	1	3	3	1	3	1	4	1	1	3	5	3	4	2	4	4	3	1	3	3	3	3	1	25	2	31	2	30	2	30	2	24	2	140	3
79	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	1	3	1	2	1	14	3	21	3	20	3	22	3	18	3	95	2
80	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	1	1	3	1	2	3	2	27	2	31	2	28	2	29	2	26	2	141	3
81	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	5	3	4	2	4	5	2																		

		Obstáculo	13. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.							
			14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo							
			15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.							
			16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.							
			17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.							
2.3 Recompensa		Incentivo Reconocimiento	18. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.							
			19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas							
			20. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.							
			21. En esta organización hay muchísima crítica.							
			22. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.							
			23. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.							
2.4 Desafíos		Filosofía Organizacional Riesgos	24. La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.							
			25. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.							
			26. En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la							
			27. La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.							

Anexo 7. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Cuestionario de Clima organizacional”

OBJETIVO: Determinar el nivel de clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

DIRIGIDO A: trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Hipólito Unanue 2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:****VALORACIÓN:**

Muy alto () Alto () Medio () Bajo () Muy Bajo ()

FIRMA DEL

EVALUADOR

Anexo 8. Pantallazo del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

https://turnitin.com/api/Content?Doc=10511956105...ca=28&ca=6578095550...mp=af&e=3


Feedback studio

Tema_PONCE CARHUAMACA MARIBEL.docx

Resumen de coincidencias

22 %

1	www.mina.gov.ve	1 %
2	www.zanateares.com	1 %
3	recursos.biblia.org	1 %
4	www.sello.org.co	1 %
5	www.diccionario.com	1 %
6	eslobo.com	1 %
7	www.unimich.edu.co	1 %
8	docplayer.es	1 %
9	Brigado a Universidad...	1 %
10	Brigado a Universidad...	1 %
11	documents.mx	1 %
12	pdf.usaid.gov	1 %
13	www.univille.gov	1 %
14	psst.com	1 %
15	cubersayos.com	1 %



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Uhanue, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR
Bri Maribel Ponce Carhuamaca

ASESOR
Mg. Willian Sebastian Flores Sotelo

Página: 1 de 82 Número de palabras: 15048

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo
Docente Investigador de Posgrado
CEL N°/09426

Anexo 9. Acta de aprobación de originalidad de tesis



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flores Sotelo Willian Sebastian, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Clima organizacional en trabajadores de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017" del estudiante **Maribel Ponce Carhuamaca**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 16 de junio del 2017

Willian Sebastian Flores Sotelo

DNI: 06175729

Anexo 10. Autorización de Vº Bº del empastado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PONCE CARHUAMACA MARIBEL

INFORME TITULADO:

CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA
OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA DEL HOSPITAL NACIONAL
HIPOLITO UNANUE, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICASUSTENTADO EN FECHA: 14 de DICIEMBRE de 2017NOTA O MENCIÓN: GESTION PÚBLICA.
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 11. Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... PONCE CARHUAMACA MARIBEL

D.N.I. : 09362175

Domicilio : LOS FLAMENGOS 282

Teléfono : Fijo : 3622941 Móvil : 998719960

E-mail : mariponce18@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAGISTER

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... PONCE CARHUAMACA MARIBEL

.....

.....

Título de la tesis:

..... CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA OFICINA

..... DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA DEL HOSPITAL NACIONAL

..... HIPOLITO UNANUE, 2017

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 13-12-2018