



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**CLIMA LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS
DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL II-2 MINSA-TARAPOTO,
2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

**BACHILLER:
SALDAÑA LUNA, ROCÍO DEL PILAR**

**Tarapoto - Perú
2017**

DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO

El amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupaban mis padres, por mi avance y desarrollo de esta tesis, es simplemente único y se refleja en la vida de un hijo.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotadora noche de estudio.

Gracias a mi hermana Jimena, por confiar en mí, por ese gran amor incondicional.

Gracias a Mario Adolfo mi hijo, porque tuvo que soportar largas horas sin la compañía de mamá, sin poder entender a su corta edad, del porque yo paraba más en un hospital y no a su lado, jugando con él. A pesar de ello, cada vez que podíamos, al reunirnos aprovechábamos hermosos momentos, en los que su sola sonrisa me alegraba la vida. Te amo mi amor.

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Hospital II – 2 MINSA, Tarapoto, con el objetivo de determinar cómo es el clima laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización, asimismo se planteó como hipótesis general, sobre el clima laboral significativo en los diferentes servicios. El tipo de investigación fue básica, porque busca el conocimiento puro a través de la recolección de datos, así mismo, tuvo como diseño de investigación descriptiva simple, ya que, busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno. Se trabajó una población de 33 enfermeras de los diferentes servicios de hospitalización, se utilizó el cuestionario sobre clima laboral con escala ordinal. (ANEXO 03).

Como resultados obtenidos, se acepta la hipótesis general ya que, el clima laboral es significativo en los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016; así mismo el clima laboral en las enfermeras de los servicios de cirugía, neonatología y unidad de vigilancia intensiva el clima laboral es regular, sin embargo, en los servicios de pediatría, ginecología y medicina el clima laboral es bueno, por ello para mejorar los resultados se recomienda Implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permitan reforzar, innovar, incrementar nuevos conocimientos orientados a una mejor labor en las tareas encomendadas; Es indispensable que la Institución realice en forma periódica acciones de evaluación del Clima laboral para reforzar su desarrollo y corregir algunos inconvenientes que se presenten. Realizar talleres para mejorar las relaciones interpersonales, puesto que permitirá mejorar el trato entre los demás profesionales y también con el público. Considerar políticas de recompensas o incentivos que ayuden a mejorar las remuneraciones salariales, permitiendo así el mejor desempeño de sus funciones.

Palabra clave: Clima laboral.

ABSTRACT

The present investigation was made in the Hospital II – 2 MINSA, Tarapoto, whose purpose is establish how the work environment in the nurses of the hospitalization service. Furthermore how general theory, analyze the work environment is significant in the different services. Like type of investigation it was basic because I search for the pure knowledge through data collection, additionally had like simple descriptive research design that search specify properties, characteristics and important features of any phenomenon. It was used a population of 33 nurses of the different hospitalization services, to whom apply a survey about work environment with ordinal scale.

The results obtained were that the general hypothesis is accepted since the work environment is significant in the hospitalization services of the Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016. In addition the work environment in the nurses of the surgery services, neonatology and intensive monitoring unit the work environment is regular, nevertheless in the services of pediatrics, gynecology and medicine the work environment is good, therefore for improve the results It is recommended to implement training policies, constant academic training to reinforce, innovate and increase new knowledge aimed at better work in the tasks entrusted. Is essential that the Institution make evaluation actions in periodic form of the work environment for strengthen their development and correct any issue arise. Make a workshop to improve interpersonal relationships, this will allow improve the behavior between the professionals and the public. Judge rewards policies or incentive that support to improve the salary remuneration, allowing the best performance of its functions.

Keywords: Work environment.

ÍNDICE

	Pág
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRAC	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3. OBJETIVO	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	22
2.2. BASES TEÓRICAS	27
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	43
2.4. HIPÓTESIS	45
2.4.1. Hipótesis General.	45
2.5. VARIABLES	45
2.5.1. Definición Conceptual de la Variable.	45
2.5.2. Definición Operacional de la Variable.....	45
2.5.3. Operacionalización de la Variable.	46

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	47
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN.	48
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	50
3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	51
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	52

CAPÍTULO IV: RESULTADOS53
--------------------------------------	------------

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	64
------------------------------------	-----------

CONCLUSIONES	68
--------------------	----

RECOMENDACIONES	70
-----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
----------------------------------	----

ANEXOS

Anexo 01:	Matriz de Consistencia
Anexo 02:	Consentimiento Informado
Anexo 03:	Instrumento de clima laboral
Anexo 04:	Calificación del cuestionario
Anexo 05:	Juicio de expertos
Anexo 06:	Permiso de la institución
Anexo 07:	Fotografías

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	Número de Enfermeras por Servicio de Hospitalización	49
Tabla N° 02	Clima Laboral en su Dimensión Relaciones Interpersonales en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	53
Tabla N°03	Clima Laboral en su Dimensión Estilo de Dirección en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	55
Tabla N°04	Clima Laboral en su Dimensión Retribución en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	56
Tabla N°05	Clima Laboral en su Dimensión Sentido de Pertenencia en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	58
Tabla N°06	Clima Laboral en su Dimensión Disponibilidad de Recursos en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	59
Tabla N°07	Clima Laboral en su Dimensión Valores Colectivos en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	61
Tabla N°08	Clima Laboral en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01	Clima Laboral en su Dimensión Relaciones Interpersonales en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	54
Gráfico N°02	Clima Laboral en su Dimensión Estilo de Dirección en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	55
Gráfico N°03	Clima Laboral en su Dimensión Retribución en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	57
Gráfico N°04	Clima Laboral en su Dimensión Sentido de Pertenencia en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	58
Gráfico N°05	Clima Laboral en su Dimensión Disponibilidad de Recursos en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	60
Gráfico N°06	Clima Laboral en su Dimensión Valores Colectivos en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	61
Gráfico N°07	Clima Laboral en las Enfermeras de los Servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.	63

INTRODUCCIÓN

El clima laboral juega un papel importante en la vida del hombre, pues la mayoría de las personas pasan una gran parte del día trabajando y lo hacen en promedio la mitad de su vida. Sin embargo, en las diferentes etapas del tiempo se han producido cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan, de adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales.

Se entiende por clima laboral el conjunto de cualidades, atributos o propiedades que se encuentran relativamente dentro de un ambiente de trabajo, las cuales son percibidas, sentidas o muchas veces experimentadas por el trabajador. Es indispensable conocer el clima laboral ya que éste tiene una gran influencia sobre el comportamiento de los trabajadores e influye también en la satisfacción de los mismos.

El presente trabajo de Investigación está dividido en cuatro capítulos que a continuación paso a detallar:

Capítulo I: Problema, conformado por el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general y específicos, justificación, importancia y limitaciones de la Investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, conformado por antecedentes, bases teóricas, hipótesis, definición de términos, identificación de variables, definición operativa de variables e indicadores.

Capítulo III: Metodología de la Investigación, conformado por el ámbito de estudio, tipo de Investigación, nivel de Investigación, método de Investigación, diseño de Investigación, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de Datos, procedimiento de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV: Resultados, conformado por presentación de resultados, análisis e interpretación de resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El clima laboral es el entorno donde los colaboradores distinguen una gama de factores o condiciones propias de la organización, relacionadas también a las relaciones de compañerismo o amistad que se generan por la convivencia generando así lazos de confraternidad adecuándose para el confort de la institución. Se acoge la palabra clima laboral para incluir al medio y las condiciones que rodean a los profesionales de un centro de salud u hospital. El análisis del clima laboral es uno de los factores más importantes en el ámbito de la gestión administrativo de recursos humanos.

“Los sistemas y las organizaciones de salud se están enfrentando a gran cantidad de cambios que están llegando a exigir importantes esfuerzos en el sistema organizativo”¹. Hoy en día el área de Gestión del Talento Humano está más comprometido por los problemas suscitados por sus colaboradores haciendo más comprensiva su situación laboral, por ello se pretende priorizar aquellos factores que de alguna manera repercuta de manera negativa en la atención que se le brinda la paciente, así mismo influya en la relación con sus colegas.

En realidad, este término no es más que una idea utilizada para mencionar de inmediato a los componentes que delimitan el ambiente psicosocial de una empresa, fijándose en su entorno social, lo que proporciona alcanzar datos y apreciaciones sobre el grado de bienestar y satisfacción en la que se encuentren los trabajadores. Muchos de los factores que han sido calculados en el presente informe fueron descritos como precedentes del síndrome de Burnout, como resultado se tiene a como factores de riesgo de pérdida de salud en los profesionales y por consecuencia la mala atención al paciente. Es bueno recalcar que

estas causas pueden repercutir en el ausentismo, falta de motivación y accidentes en el desarrollo del desempeño laboral.

Estas razones permiten que se exprese en algunos de los artículos consultados, el estudio del clima laboral es uno de los aspectos más citados en el área de la gestión de recursos humanos en las instituciones sanitarias. La incorporación en el instrumento evaluado de interrogantes acerca de los jefes obedece a la apreciación de los autores tienen en relación a la imagen del líder, puesto que, en el ámbito institucional, los líderes brindan una labor importante en la producción y creación y transmisión de valores: son ellos los que transmiten los valores de una organización, su ideología, dirección de trabajo, objetivos a través de la toma de decisiones y las normas que utilizan para cumplirla.

La Organización Mundial de la Salud en cuanto al entorno de trabajo saludable plantea lo siguiente: Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los colaboradores y líderes participan con estrategias y métodos de mejora continua para impulsar, resguardar la salud, la seguridad y bienestar de los colaboradores como también la sustentabilidad del entorno laboral en base a los siguientes indicadores: La salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo.

La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del espacio de trabajo”¹. “Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo, y las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad”¹.

Desde el contexto internacional, el rubro de salud ha crecido considerablemente con lo que respecta a tecnología y construcción de hospitales con el fin de mejorar las condiciones de atención y servicio al paciente; sin embargo, se ha dejado de lado el capital humano siendo éste un eje fundamental e indispensable en una organización.

En los últimos años, la evolución tecnológica ha fomentado el crecimiento de la organización desde diferentes opciones, sean sociales, culturales y hasta se podría mencionar que han ocasionado un aumento psicológico institucional, la cual debe considerarse como un punto importante de las empresas. Los principales generadores de ingresos a sus recursos humanos, debe otorgar un notable interés a la creación de programas, capacitaciones, talleres para los trabajadores de la institución con la finalidad de mejorar y fortalecer sus capacidades y habilidades empresariales con el propósito de adquirir como consecuencia rentabilidad y productividad.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud se ha interesado por cambiar las condiciones de infraestructura dejando de lado aspectos que son relevantes como es el clima organizacional, variante elemental de estudio teniendo en cuenta que influye de forma negativa en el desempeño de tareas y por ende en la realización de la ejecución de objetivos. Además vale recalcar que el profesional de enfermería es el encargado de asegurar el cuidado total, considerando debe cubrir las exigencias del usuario.

El clima laboral está ligado a la motivación de los colaboradores por ello Chiavenato (2010), toma el “modelo motivacional refiriendo que el clima organizacional es el grado de motivación de los empleados, puesto que las personas satisfacen sus necesidades como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive, y por consiguiente afecte el clima laboral”.¹

Se debe destacar que la solidez laboral de un hospital es un medio relevante que permite la competitividad. Para que las capacidades de la persona puedan desarrollarse en habilidades, conocimientos y destrezas, es fundamental que los colaboradores sanitarios estén satisfechos con su puesto de trabajo y el entorno organizacional en el centro de labores. Para conseguirlo es menester tener una administración efectiva de la gestión del talento humano hoy conocida como Recursos Humanos. Finalmente se dice que un hospital con colaboradores identificados con su institución son muy valorados puesto que, ejercen

adecuadamente el rol de un profesional haciendo que la empresa se consolide en el mercado y los usuarios estén más identificados por la atención que brindan obteniendo resultados alentadores de niveles de eficacia elevados cumpliendo de esta manera las metas propuestas por la organización. Cabe recalcar que el cuidado holístico repercute en la mejora de la salud, y en la satisfacción del paciente.

La ciudad de Tarapoto cuenta con una población de 149, 875 habitantes según el censo Nacional del año 2015; por lo tanto, existe más demanda de los servicios de salud por parte de la población, esto hace que dicha institución requiera de especialidades médicas.

En Tarapoto existe el Hospital II-2 MINSA, que en la actualidad no presenta una infraestructura adecuada para albergar a la cantidad de usuarios que requieren de atención médica y hospitalizada, donde tienen que ingresar transferidos de los centros de salud y puestos de salud de la jurisdicción. Asimismo hay escasez del personal profesional de enfermería que no es suficiente para cubrir las necesidades de salud de la población y los cuidados de enfermería que los usuarios requieren. Esta problemática presentada a diario trae descontento, estrés y ansiedad, especialmente en el profesional de enfermería por la sobrecarga de trabajo existente lo cual redundo en el mal clima laboral y por ende en la mala atención al paciente. Los resultados que se encuentran en el presente trabajo de Investigación, servirán como fuentes primarias de datos, relacionados a la problemática que existe. Por otro se buscan soluciones para mejorar el clima laboral en sus trabajadores que a la larga repercuten en la evolución de recuperación del paciente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

- **Problema General.**

¿Cómo es el clima laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II - 2 MINSA Tarapoto, 2016?

- **Problemas Específicos.**

- ¿Cómo es el clima laboral en su dimensión relaciones interpersonales en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016?
- ¿Cómo es el clima laboral en su dimensión estilo de dirección en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016?
- ¿Cómo es el clima laboral en su dimensión sentido de pertenencia en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016?
- ¿Cómo es el clima laboral en su dimensión de retribución en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016?
- ¿Cómo es el clima laboral en su dimensión disponibilidad de recursos en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016?
- ¿Cómo es el clima laboral en su dimensión valores colectivos en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar cómo es el clima laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar cómo es el clima laboral en su dimensión de las relaciones interpersonales en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.
- Determinar cómo es el clima laboral en su dimensión estilo de dirección en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.
- Determinar cómo es el clima laboral en su dimensión retribución en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.
- Determinar cómo es el clima laboral en su dimensión sentido de pertenencia en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.
- Determinar cómo es el clima laboral en su dimensión disponibilidad de recursos en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.
- Determinar cómo es el clima laboral en su dimensión de valores colectivos en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

El clima laboral es una característica de mucha importancia para las instituciones, hoy en día se considera mejorar el entorno institucional y laboral, con el propósito de obtener mayores beneficios en la rentabilidad, eficacia, eficiencia y competencia que conlleven al éxito de la empresa. Asimismo, el análisis del Clima Laboral es relevante, puesto que ayuda a los colaboradores manifestar su parecer sobre cómo se direcciona una organización y cómo se sienten con ella; por ello se compone de una herramienta de investigación, que trabaja bajo el supuesto de producir ganancias cuando se diseñen acciones correctivas en los componentes que lo necesiten.

Además establece un magnífico proceso para conocer de cerca cómo es la calidad de gestión de la Institución; cómo se encuentran trabajando los factores estructurales y estáticos de la empresa y qué ocurre en el día a día en las relaciones entre los colaboradores.

- **Justificación Social.**

El presente estudio beneficiará a los usuarios que acuden a la institución de salud, a los profesionales de enfermería, a otros profesionales de la salud y a la comunidad en general, debido a que con los resultados encontrados en el trabajo, se podrá conocer a cerca de una problemática que existe en el ámbito laboral de la institución y que urge dar soluciones pertinentes.

Otra de las finalidades es la de analizar más a fondo sobre el clima laboral, puesto que hoy en día se ha convertido en un indicador fundamental para las organizaciones, considerando que el motor de toda empresa es el capital humano, por ello se debe manejar con mayor importancia esta temática, teniendo en cuenta que mejorando el clima laboral y organizacional se obtendrá profesionales comprometidos.

El trabajo es un factor importante y significativo en la vida de casi todas las personas puesto que suministra una razón de identidad, nivel de autoestima, clase social, remuneración, estabilidad emocional y en consecuencia confort. Por ello, es menester que los administradores investiguen al colaborador además de la características que diariamente se evidencian en su ambiente, dentro de ello podemos señalar a la satisfacción personal, se hace hincapié considerando que hay muchos estudios que de alguna manera lo relacionan con la calidad de vida en una organización.

Por lo tanto, existen diferentes instituciones que procuran brindar mejoras en el entorno de trabajo haciéndolos más satisfactorios; así lo refiere la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que tiene como meta fomentar oportunidades para mujeres y varones que encuentren trabajos adecuados de acuerdo al perfil del profesional brindándoles condiciones de desarrollo laboral. Asimismo, en el ámbito laboral sanitario, La Organización Mundial de la Salud (OMS) tiene como meta la antelación, a la identificación, prevención de riesgos frente a las condiciones laborales, así también la propuesta de herramientas de prevención con el propósito de resguardar y fomentar el bienestar de los colaboradores. Por último se pronunció la Comisión Internacional de Enfermería mencionando refiriendo que la satisfacción del profesional en su centro de labores se asocia con un entorno favorable para ejercer adecuadamente el rol de tareas.

- **Justificación teórica.**

El clima laboral es uno de los puntos más importantes en una organización de salud y le puede conceptualizar como al grupo de factores sociales y psicológicos que determinan a la organización y que influye significativamente en el rendimiento profesional en el sector de salud. Dentro de los factores se indica al nivel de identificación del colaborador con la organización, la forma en el grupo se relaciona y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, etc.

El personal de la salud, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un entorno acogedor para desempeñar sus tareas de forma excelente. Muchos profesionales pueden tener actitudes para cubrir el perfil del puesto, sin embargo si se encuentran en un ambiente que no tenga las condiciones de agradable no podrán cumplir la metas de la institución y mucho menos logran satisfacer su desarrollo como profesional.

Los resultados del presente estudio sentarán las condiciones para brindar alternativas de solución, recomendaciones y sugerencias a la organización, en cuanto a identificar que herramientas y métodos se deben considerar para mejorar el entorno organizacional y laboral, favoreciendo de esta manera a la organización considerando que es muy provechoso cuando se sienten identificados con ella. Por otra parte, este estudio será de guía y apoyo para otros estudiantes que a futuro desarrollen relacionadas con el tema de investigación.

- **Justificación práctica.**

El estudio que se realizó fomentará en la institución de salud desarrollar mejor sus actividades ya que da recomendaciones productivas, conforme a la problemática de los colaboradores para su pronta mejoría con respecto al clima laboral en dicha organización. Por otro lado, se tendría información sobre el grado de satisfacción que tiene cada paciente durante el proceso de funciones que se realizan dentro de la organización.

Una vez determinados las condiciones se considerara una pronta mejoría; por ende, todos los colaboradores tendrán un clima y satisfacción laboral adecuado u optimo tanto en lo individual como en lo personal.

Con los resultados obtenidos a partir del estudio de investigación se proporcionara información sobre el clima laboral en las enfermeras del Hospital II – 2 MINSA - Tarapoto, con esto se brindará un aporte significativo a la gestión, para la toma de decisiones adecuadas, con la

finalidad de plantear propuesta de mejora que repercutan en el comportamiento del personal y en consecuencia se refleje en la calidad de los servicios prestados a los pacientes.

- **Justificación Metodológica.**

El presente trabajo corresponde a una investigación cuantitativa, no experimental, descriptivo simple y los instrumentos que se utilizó, un cuestionario a través de una encuesta con preguntas cerradas al estilo Likert, elaborada por Álvarez Rengifo César y adaptado por la investigadora Saldaña Luna, Rocío del Pilar, los resultados serán tabulados y procesados en tablas Excel, Versión 20 SPSS y se presentarán en gráficos. Se usará la técnica de entrevista, el instrumento debidamente confiable y validado que permitirá dejar constancia de los resultados verdaderos de una problemática que existe.

Importancia de la investigación.

El trabajo de investigación nos permitió evaluar la calidad de atención de enfermería desde la perspectiva del usuario. Lo que permitirá obtener un conjunto de definiciones y aptitudes, asociados con la atención, en las cuales se adquirirá información que beneficiará a la organización que brinda servicios a los pacientes en sus necesidades y expectativas.

Los hallazgos de este estudio estuvieron orientados en proporcionar, información actualizada de las distintas instituciones, y departamentos de enfermería con el fin de que reflexionen con este problema presentado, lo cual permitirá planificar y crear herramientas .estratégicas para mejorar las condiciones que brindan los profesionales de enfermería que repercute en el clima organizacional y la satisfacción laboral, también repercute en la realidad de atención por el personal de enfermería.

1.5. Limitaciones de la investigación.

No se encontró limitaciones durante el desarrollo de la tesis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.

a) Antecedentes internacionales.

*Sierra García M.² (2015). **El Clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, a.v. Guatemala.***

Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán es bueno en un 35%, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo se encontró todavía unos tantos deficientes los factores de orientación a la calidad y la remuneración. Se estableció que los aspectos que influyen de forma positiva en la comunicación son las sugerencias así como la libertad para hablar con el jefe. Se determinó que el respeto y la amabilidad son los elementos valiosos y que armonizan el liderazgo, lo cual se potencia para un clima laboral saludable.

*Bernal, I.³ (2013). **El Clima laboral y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico estudios gerenciales. Universidad de Cartagena, Colombia.***

La muestra estuvo conformada por “la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI”. Según el análisis realizado se “infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud”.

*Vera de Corbalán, M. (2013)⁴. **Clima organizacional de Enfermería en los Hospitales regionales del Instituto de previsión social. Instituto de investigaciones en ciencias de la salud. Universidad Nacional de Asunción. Argentina.***

Tuvo como conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos que la percepción del clima organizacional en los hospitales regionales, en general, era satisfactorio y se relacionaba con el gerenciamiento de la enfermera jefe. En gran medida, su conducta y gestión determinaban el comportamiento de las enfermeras/os asistenciales de los hospitales. Para lograr que las enfermeras/os brinden cuidados eficaces y eficientes con identidad y sentido de pertenencia con la Institución es necesario trabajar en ambientes, motivadores y participativos. Es por ello, que este sector del equipo de salud debe ser considerado como un activo vital dentro de la organización, por lo que los directivos tienen que tener presente la complejidad de la naturaleza humana a la hora de elaborar los proyectos de mejora institucional.

*Juárez Medina, I.⁵ (2011). **Satisfacción laboral del personal operativo de Enfermería y clima organizacional en un Hospital de 2º nivel en Aguas Calientes. México.***

Es importante conocer la percepción que el personal de enfermería tiene hacia su trabajo y el clima en donde lo desarrolla para establecer estrategias de mejora. La satisfacción laboral del personal operativo de enfermería del ISSSTE fue media, debido a que los indicadores de ambiente físico, oportunidades de desarrollo y remuneración tuvieron una puntuación media. No obstante, los indicadores que se refieren a factores intrínsecos tienen puntuaciones altas, por lo que el personal de enfermería se encuentra satisfecho con el trabajo en sí mismo. Además, se encontró que la satisfacción laboral presenta diferencias significativas en relación con la antigüedad laboral.

Yañez G., Arenas C., Ripoll N.⁶ (2010). ***Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Chile.***

El objetivo fue evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. El método fue descriptivo de corte transversal. El instrumento fue una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo (SRIT) la cual obtuvo una confiabilidad de 0,94 evaluada a través de la consistencia interna con el Alfa de Crombach. La población estuvo conformada por 209 trabajadores de un hospital, para lo cual se utilizó un muestreo estratificado bietápico.

b) Antecedentes nacionales.

Calcina Cáceres, M.⁷ (2015). ***Clima laboral y satisfacción laboral en Enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. Perú.***

El Clima laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de UCI y UCIM (servicios críticos), la mayoría expresan que es regular porque a la jefatura le gusta que se realice bien el trabajo, en el servicio no existe recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo, la filosofía del servicio es que a largo plazo se progresa más, existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones, la jefatura piensa que si las personas están contentas, la productividad marchara bien, y sienten que no hay mucha lealtad de parte del personal al servicio; y un menor porcentaje de enfermeros manifiestan que es muy bueno; ya que existen reglas, normas, detalles administrativos y tramites que hace que las nuevas ideas sean evaluadas, las personas son responsables, no existen muchas críticas, aceptan riesgos, se llevan bien con los demás para tener un buen desempeño, si se equivocan o le va mal las cosas hablan con la jefatura, se preocupan por los intereses de grupo y evita las discusiones entre el personal.

*Chávez Sánchez, D. y Ríos Lozano, K.⁸ (2015). **Clima organizacional y satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Trujillo.***

En el clima organizacional se encontró el nivel medio en un 59% y un 41% en el nivel alto, en todo el personal de enfermería del Servicio de Cirugía. En el presente estudio las cifras obtenidas nos manifiesta la relación directa entre clima organizacional con la satisfacción laboral; por lo tanto, las enfermeras realizan su actividades diarias con esmero para cumplir con sus tareas programadas durante cada turno. Asimismo, tienen una adecuada relación con sus colegas de trabajo para realizar las diferentes labores cotidianas cumpliendo con sus objetivos programados tanto del servicio, como de la misma institución.

*Arbildo Chávez, J.⁹ (2012). **Factores del clima laboral influyentes en la satisfacción laboral de Enfermería, concierne a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de niños. Lima. Perú.***

Se analizó si los factores del clima laboral, (relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, sentido de pertenencia y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN).

El clima organizacional en la UNCIN es bueno, porque existen oportunidades de mejora. Asimismo, a las jefaturas se les recomienda retomar los siguientes aspectos: comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas óptimas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos. Los resultados encontrados en la precitada tesis relacionan la comunicación efectiva (descendente y ascendente), liderazgo y reciprocidad en el fortalecimiento del clima laboral.

*Monteza Villanueva, M¹⁰. (2010). **Influencia del clima laboral en la satisfacción de las Enfermeras del Centro quirúrgico – Hospital es salud Chiclayo, Perú.***

Se obtuvo como resultado que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho, determinando a través de la prueba de contrastación de hipótesis cuadrado que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico.

c) Antecedentes locales:

*Sánchez Dávila, K.¹¹ (2010). **Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010.***

El Clima Laboral en la Microrred Cuñumbuque es de 59.4% y en la Microrred Tabalosos de 62%, predominando el nivel promedio en ambas Microrredes de Salud; así mismo presentan nivel alto de clima laboral con similares porcentajes en ambas Microrredes de Salud con un 40.6% en la Micro red Cuñumbuque y un 37.5% en la Micro red Tabalosos; lo notable es que en ambas redes no se percibe un nivel bajo de clima laboral.

La prueba de Chi cuadrado no muestra diferencia significativa debido a que la probabilidad de 0.5 es mayor a 0.05, es decir que de acuerdo a la percepción de los trabajadores no hay diferencia en el clima laboral según Microrredes de Salud.

2.2 . BASES TEÓRICAS.

2.2.1. Generalidades sobre el clima laboral. ¹²

“El clima Laboral determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción”. Menciona que los factores de un sistema organizacional promueven un adecuado clima institucional en la empresa.

El cual se manifiesta en la motivación de los integrantes de la organización y sobre su adecuado proceder. Proyectando efectividad, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. Asimismo, “es el ambiente psicológico que resulta de los comportamientos, los modelos de gestión y las políticas empresariales, y que se reflejan en las relaciones interpersonales” ¹³

El Clima organizacional es como “un estilo de grupo, una imagen, generado por los miembros, pero que les trasciende”. En tal forma, el clima organizacional, que está inmerso en las instituciones educativas no se puede desligar de las condiciones externas considerando que muchas de ellas permiten el desarrollo de la organización manifestándose en las relaciones internas de la entidad.

Para afirmar que: “el clima para la iniciativa es un constructo a nivel organizacional que se refiere a las prácticas y procedimientos informales y formales de la organización que guían y apoyan una aproximación hacia el trabajo proactivo, auto iniciado y persistente”¹⁴

Para el reconocido autor Suarez Reyes (2011), el clima laboral tiene relación con la seguridad emocional, puesto que consiste en que el trabajador se sienta útil de expresarse con naturalidad en su centro de labores sin miedo a equivocarse en relación al perfil de su profesión. Refiere que clima organizacional son las “apreciaciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo”.¹⁵

En tal sentido, es necesario recalcar que “el clima organizacional no es una política a seguir en una determinada organización, sino que surge de una conjunción de factores que se interrelacionan y que influyen en el comportamiento cotidiano de los que ahí laboran es decir, su personal”.¹⁶

“Formula que no hay una aceptación unificada al significado del término de clima organizacional, las enunciaciones giran en torno a principios organizacionales estrictamente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta caracteres observados tan intrínsecos como la cordialidad y el apoyo”.¹⁶

“El clima organizacional como el contexto propicio de la organización, originado y apreciado por la persona, con referencia a las circunstancias que halla en su proceso de interacción social”¹⁷ y en la “estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que emplazan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; fijando su proceder, bienestar y nivel de eficiencia en su actividad labor”.¹⁸

El clima organizacional en salud ha permitido la elaboración de nuevas estrategias con la finalidad de contribuir al desarrollo de la institución, puesto que a través de la evaluación se puede identificar aquellos indicadores claves que permita mejorar la calidad de vida laboral en los colaboradores. En salud pública es necesario lograr mejores metas en cuanto se refiera a calidad de atención puesto que permitirá aumentar la satisfacción del paciente y de los mismos colaboradores de salud, se debe recalcar que el sector salud debe contar con estrategias innovadoras que para manejar adecuadamente en trabajo en equipo para obtener mejor rendimiento laboral.

2.2.2. Teorías del clima laboral.

- **Teoría X**¹⁹

Una persona común y corriente manifiesta animosidad interna hacia su centro de labores y lo evadirá siempre que este a su alcance. Debido a esta preferencia del individuo a huir del trabajo, la mayoría de los colaboradores son obligados a trabajar bajo amenazas, solo con el fin de lograr los objetivos propuestos por la organización. “El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad”.

- **Teoría Y**¹⁹

El esfuerzo físico y psicológico es natural, sin embargo para realizar acciones como el juego y la diversión de igual forma se necesita de esfuerzo mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, basado en este aspecto los trabajadores necesitan ser motivados, estimulados permitiéndoles de alguna manera satisfacer sus necesidades Como resultante del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una “organización provee el ambiente y condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración”.

Teoría de Likert.²⁰

Es primordial referir que existe asociación entre la motivación y clima laboral se considera que las teorías de la motivación son las mismas que sostiene el clima. Pero al ejecutar la investigación en cuanto a la obtención bibliográfica sobre clima laboral se identifica que “son varios los autores que retoman y basan sus estudios en la teoría de los sistemas propuesta por Likert, la cual explica y permite tener una profunda comprensión sobre los tipos de clima que pueden surgir dentro de una organización”.

La teoría del clima organizacional pretende referir en conclusión la causa y efecto sobre la naturaleza de esta temática que se estudia, y por ende analizar las variables que conforman el clima. Así como con las teorías de motivación “hay que evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, como algunas se sobreentiende en ciertas obras sobre comportamiento organizacional. El liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima en la teoría de Likert y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.”

2.2.3. Tipos de clima laboral.

- **Sistema I – Autoritario Coercitivo:**²¹

Es un sistema administrativo autocrático, enérgico, restrictivo y muy parcial que dirige todo lo que ocurre dentro de la empresa. “Es el sistema más duro y cerrado, lo encontramos en industrias que utilizan mucha mano de obra y tecnología rudimentaria, Como la de construcción civil o en el campo de la producción”.

- **Sistema II – Autoritario Benevolente:**²¹

“Es un sistema administrativo autoritario, una variante atenuada del sistema1, se trata de un sistema más condescendiente y menos rígido que el anterior, se encuentra en las empresas industriales que utilizan tecnología más moderna y mano de obra más especializada”.

- **Sistema III – Consultivo:**²¹

“Es un sistema que se inclina hacia el lado participativo, representa un relativo descenso de la arbitrariedad de la organización se encuentra en las empresas de servicios, como bancarios en ciertas áreas administrativas de empresas industriales más avanzadas”.

- **Sistema IV – Participativo:**²¹

“Es el sistema administrativo democrático y abierto. Lo encontramos en compañías de publicidad y de consultoría o que utilizan tecnología sofisticada y personal muy especializado y calificado”.

2.2.4. Teoría de los Sistemas.²²

La conducta de los empleados de alguna manera es a causa de las actitudes y aptitudes de la parte administrativa y por “las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta”.

Lo que se considera es cómo mira las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad incide sobre la idea, es la percepción la que influye sobre el tipo de conducta que una persona adopta. “En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de la institución. Estos factores se definen entonces como”:

- Los parámetros relacionados al entorno, la tecnología y a la organización del mismo sistema institucional.
- La condición de categoría que el colaborador ocupa en la organización así como la remuneración salarial que le retribuyen.
- Las condiciones personales como la personalidad, conducta, aptitudes, habilidades, motivación y satisfacción.
- La impresión que tienen los colaboradores de sus colegas, así mismo de sus superiores evaluando así el clima laboral de la institución.

Álvarez (2010) refiere que hay variables más específicas, que analizan las características de una institución, así como: variables causales, variables intermediarias y variables finales.

- Variables causales. “Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Estas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables de ésta”²³. Aunque la posición general de una institución, agente de una variante independiente, no forma parte, por ejemplo, de las variables causales, éstas, en cambio, conforman el sistema de una organización y su administración; normas, estatutos, toma de decisiones, competencia y actitudes.

Las variables causales se distinguen por dos características importantes:

- Variables Intermediarias.²³ “Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc”. Las variables mediadoras son aquellas que conforman los procesos o métodos institucionales de una empresa.
- Variables Finales.²³ “Son el efecto conjunto de las dos precedentes estas reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa”.

Lima²⁴ (2010), refiere que “la combinación de estas variables y la interacción que entre ellas determina dos grandes tipos de clima organizacional. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo”.

El clima laboral, al ser analizado como variable independiente o causal, se ha identificado que influye en la motivación, satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores. Considerado como variable interpuesta, “el clima media entre un liderazgo específico y el aprecio por el trabajo y rendimiento de los empleados. Enfocado como variable dependiente, la evidencia empírica prueba que factores como el estilo de liderazgo o la estructura organizacional lo influyen significativamente”.²⁵

2.2.5. Factores intervinientes en el clima laboral.

Brunet²⁶ (1999) refiere que hay factores de importancia que intervienen en el clima laboral, agentes de condicionan a tener una información eficaz, todo esto se vincula con la oferta y demanda del mercado, por ello a continuación se explica cada uno de los agentes involucrados:

- Agentes Internos: “Debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados”²⁶, que son clientes de las normativas y estatutos que forman parte del proceso de gestión.
- Agentes Externos: “Debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias– familia, amigos, quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión”²⁶. Por último, no se debe omitir a las instituciones del mercado con igualdad de condiciones, quienes tienen ciertas características que se debe investigar más a profundidad.

2.2.6. Importancia de clima organizacional.

El Clima Organizacional es relevante puesto que expresa los valores, las aptitudes y creencias de los miembros de la institución, y a su vez es importante para un administrador por que le permitirá analizar y diagnosticar el clima de su empresa, por tres condiciones con la finalidad de liderar eficientemente su organización:

- Analizar las áreas de conflicto, de estrés o de insatisfacción que ayudan al fomento de malas hacia la institución.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los componentes elementales sobre lo que debe direccionar sus intervenciones.
- Continuar con el crecimiento de la institución y evitar dificultades que puedan presentarse.

2.2.7. Elementos del clima laboral²⁷

- El Clima se refiere a las características del entorno físico y psicológico del trabajo.
- Componentes directos o indirectos señaladas por los colaboradores en su centro de labores.
- El Clima laboral influye en la conducta o personalidad del colaborador.
- El Clima es una variable mediadora entre las condiciones de la gestión administrativa y la conducta de cada individuo.
- Los elementos de una institución son relativas con el tiempo, se considera que existen diferencias entre organizaciones puesto que son de diferentes rubros.

- Las condiciones personales de los colaboradores en las que se acepta el aprendizaje, valores, aptitudes y desarrollo personal.
- Formación de equipos de trabajo en la organización respetando su estructura y procesos.
- La satisfacción por cumplir metas personales y organizacionales a través de esfuerzo.
- Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilos □ Un sistema en micro y macro indicadores.
- “Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones”.

2.2.8. Características del clima organizacional²⁸

El Clima Organizacional es muy visto el cambio de actitud de los colaboradores, puesto que se ve reflejado en su conducta, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: problemas familiares, sobre carga de responsabilidades, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ello es importante mencionar aquellas características que se evidencian en el clima organizacional. Por ello, se describe lo siguiente:

- Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.
- Tiene cierta permanencia.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc.

- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima organizacional.

2.2.9. Dimensiones del clima laboral en²⁹

- Relaciones interpersonales.- Grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas.
- Estilo de dirección.- Grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.
- Sentido de pertenencia.- Grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.
- Retribución.- Grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.
- Disponibilidad de recursos.- Grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos.
- Valores colectivos.- Grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

2.2.10. Tipos de clima laboral.³⁰

“Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica”. A continuación se explica cuatro climas que se evidencian en las organizaciones.

- **Clima psicológico.**³⁰

Percepción individual no agregada del ambiente de las personas; “la forma en que cada empleado organiza su experiencia del ambiente, las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo”.

“Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales, estas percepciones no necesitan coincidir con las otras personas” en el mismo ambiente para que sean relevantes, puesto que, las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones.

- **Clima agregado.**³⁰

“Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o con censo dentro de la unidad respecto a las percepciones”.

“Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario donde los individuos tienen menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma al conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad”³⁰. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso.

- **Clima colectivo.**³⁰

“Los climas colectivos toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen, resultados del clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos”.

- **Clima laboral.**³⁰

“Es aquel que se puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización está distribución significa que desde el punto de vista de los informantes”.

2.2.11. Variables que influyen en el clima laboral.³¹

Las variables, según García³¹ (1995) son:

- “Las características individuales son: los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto sus motivaciones serán distintas”.
- “Las características del trabajo: son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar o desempeñarse el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales”.

2.2.12. Influencias de la sociedad sobre el clima laboral.³²

Gibson (1992) plantea que “las tendencias que conforman nuestra sociedad en el presente influirán en los climas de las organizaciones futuras. Algunas de estas importantes tendencias sociales y sus repercusiones son”:

- Niveles Educativos.³² “Como resultado de la educación moderna, es razonable suponer que los empleados, ahora tienden a ser más conscientes del mundo que los rodea. Buscarán puestos donde se utilice con plenitud sus habilidades y capacidades”.
- Diversidad de la Fuerza de Trabajo.³² “En las últimas dos décadas se ha visto un crecimiento en el número de trabajadores de sexo femenino y de grupos minoritarios. Con esta diversidad, será más difícil la creación de un ambiente de trabajo que sea más motivador y creativo”.
- Adelantos Tecnológicos.³² “Muchas organizaciones ahora operan con equipos diferentes a los que se usaban hace veinte años o menos. Muchas prevén cambios todavía más grandes para el futuro”.
- Contratos Laborales.³² “Los contratos con los Sindicatos influyen directamente en lo que pueden hacer las organizaciones en dos áreas importantes del clima organizacional: sistemas de diseños de puestos y sistema de recompensas”.
- Reglamentos Gubernamentales.³² “Aunque muchos de estos no tienen influencias directas sobre el clima organizacional, todos ellos tienden a disminuir las opciones de la organización, puesto que es más difícil funcionar de una forma individualizada que pueda satisfacer las necesidades en el trabajo”.

- Crecimiento Organizacional.³² “Las organizaciones dominan en forma creciente el ambiente de trabajo en la sociedad, es difícil crear ambientes de trabajo motivadores, donde los empleados no ven fácilmente una conexión entre su propia conducta y el desempeño de la empresa”.
- Atractivo del Descanso.³² “Desde que la industria de la recreación en tiempo libre ha tenido un gran crecimiento en la sociedad, cada día es más atractivo dejar de trabajar; entonces el trabajo tendrá que ofrecer al empleado algo que no pueda obtener fuera”.

2.2.13. Algunas determinaciones específicas del clima laboral:³³

De acuerdo a Gibson (1992) existen unas especificaciones que deben ser tenidas en cuenta al referirse al Clima Laboral:

- Condiciones Económicas.³³ “Las condiciones de la economía pueden influir en muchas de las propiedades propuestas. Las percepciones de riesgo, recompensas y conflictos podrían variar de acuerdo a la forma en que los altibajos de la economía influyen en la organización”.
- Estilo de Liderazgo.³³ “Es posible que este tenga un fuerte impacto en el clima organizacional e influya en los estilos adoptados por los gerentes en todos los niveles de la organización”.
- Políticas Organizacionales.³³ Las normativas organizacionales inciden en el entorno frente a competencia y conflictos.
- Valores Gerenciales.³³ “Es casi seguro que los valores de alta gerencia influyen en el clima organizacional, como resultado los miembros de algunas organizaciones pueden

percibir las como paternalistas, impersonales, formales o informales, agresivas, pasivas, dignas o indignas de confianza”.

- Características de los Miembros.³³ “La edad, el modo de vestir y la conducta de los miembros de la organización, o incluso el número de gerentes de sexo masculino y femenino, pueden tener cierto impacto en algunas propiedades del clima organizacional”.
- Tipo de Actividad.³³ La actividad a la que se dedica una organización influirá en su clima. Este clima puede influir en el tipo de personas atraídas como posibles empleados y en la forma en que se comportarán después de contratarlos”.

2.2.14. Factores del clima laboral:³⁴

Según Mejía (2010) existen varios factores que inciden en el Clima Laboral.

- Factor: Comunicación “trata sobre diversos aspectos relacionados con la posibilidad de expresar las percepciones acerca del trabajo y de la efectividad de los canales de comunicación para el desarrollo normal de las actividades”.
- Factor: Liderazgo “comprende aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización, cómo se percibe las relaciones entre las jefaturas y colaboradores, así como los estilos de liderazgo que son practicados para la coordinación del personal y tareas del Hospital”.
- Factor: Relaciones Interpersonales.³⁴ “trata acerca de la percepción que se tiene de la calidad de las relaciones del personal, existente dentro y entre los equipos que conforman el hospital”.
- Factor: Desarrollo Personal y Profesional.³⁴ “Ésta dimensión trata de poner de manifiesto la percepción de los empleados del crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro de la Institución”.

- Factor: Identificación con la Institución.³⁴ “Considera la identificación que tiene el personal con relación a la Institución, sus actitudes hacia la misma y los sentimientos que de ésta se derivan”.
- Factor: Estabilidad Laboral.³⁴ “Éste factor detecta la seguridad que siente el personal por laborar en un proyecto estable. Considera la percepción y el sentimiento que tienen los empleados en relación a la estabilidad en su trabajo”.
- Factor: Remuneración.³⁴ “Ésta dimensión detecta la apreciación de la persona de sentirse remunerado adecuadamente a su centro de labores”.
- Factor: Orientación a la Calidad.³⁴ “Ésta dimensión considera el grado de calidad en los procesos que se realizan en la Institución, así como el valor calidad llevada a la práctica por todo el personal”.
- Factor: Condiciones Ambientales.³⁴ “Con éste factor se pretende conocer las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo y la percepción que el empleado tiene de ellas”.

2.2.15. Importancia del Clima laboral.²⁹

- Chiavenato (2007) afirma que el “objetivo final que se busca con el clima laboral es explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten más o menos motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales”²⁹. Identificar los efectos antagónicos de la motivación es muy imprescindible, porque permitirá tomar acciones correctivas. “El motivo por el cual la institución debería interesarle que las personas estén motivadas es muy simple: todos los estudios certifican la fuerte relación existente entre el Clima Laboral de los colaboradores y gratificación visualizadora dentro de la institución”.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

- **Clima³⁵**.-“Conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona. Percepción compartida entre empleados respecto a su entidad de trabajo: una organización, división, departamento o grupo de trabajo”.
- **Clima laboral³⁵**.- “Específica a las propiedades motivacionales del ambiente Laboral; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes”.
- **Clima organizacional³⁵**.- “Ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, dice relación con el trabajo” “cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa”.
- **Laboral³⁵**.- “Es un adjetivo con el que se califica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés de un conjunto de personas por desarrollar un producto, para completar las metas de un sistema administrativo”.
- **Clima laboral en las enfermeras³⁵**.- “Los factores que determinan el ambiente psicosocial de una organización, se refiere a la atmósfera social de una determinada empresa u organización y que determina el grado de bienestar y satisfacción que se puede encontrar en ella”.
- **Enfermera³⁵**.- “Profesional dedicado al cuidado integral e intensivo de un paciente, ya sea en un centro hospitalario, centro de salud o domicilio”.

- **Hospitalización**³⁵.- “Servicio está orientado a proporcionar cuidados básicos y especializados seguros en ambiente hospitalario confortable, que genere la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias”.
- **Responsabilidad**³⁵.-“Es el cumplimiento de normas, leyes, trabajo o tareas asignadas por la institución desarrolladas en plazos determinados”.
- **Cooperación**³⁵.- “Es el resultado del trabajo en equipo, para lograr un fin común dentro de una organización”.
- **Relaciones interpersonales**³⁵.- “Actitud que tiene las personas para establecer lazos de amistad o compañerismo dentro de su centro de labores”.
- **Comunicación**³⁵.- “Característica que tienen las personas de expresar sus emociones o sentimientos a través del lenguaje escrito o verbal”.
- **Estilo de Dirección**³⁵.- “Capacidad que tiene el jefe o líder de una organización para llevar a cabo el cumplimiento de metas apoyándose en sus colaboradores”.
- **Hospital**³⁵.- “Es un establecimiento sanitario para la atención y asistencia a enfermos por medio de profesionales médicos, de enfermería y personal auxiliar y de servicios técnicos disponiendo de tecnología, aparatología, instrumental y farmacología adecuadas”.
- **Organización**³⁵.- “Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas”.

- **Satisfacción Laboral**³⁵.- “Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”.

2.4 HIPÓTESIS.

2.4.1. Hipótesis General.

El clima laboral es significativo en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.

2.5. VARIABLES.

2.5.1. Definición conceptual de la variable:

Variable: Clima laboral en las Enfermeras.

2.5.2. Definición operacional de la variable.

- **Definición conceptual.**

El clima laboral es el ambiente físico en el que se desempeñan los colaboradores de una empresa, ejecutando tareas propias de su especialidad, sin embargo el clima laboral está regido a través de ciertos factores que condicionan el desempeño laboral y por ende la productividad de la empresa. Estas condiciones están dadas por la carga de trabajo, las relaciones interpersonales, comunicación, empatía, entre otros. Repercutiendo de manera positiva o negativa en el colaborador.

- **Definición operacional.**

Esta manifestación de las emociones en los profesionales de enfermería, referido a las condiciones físicas y/ o confort, beneficios laborales y/o remuneraciones políticas, relaciones administrativas, relaciones Interpersonales, relaciones de autoridad, desempeño de tarea que generan los resultados en el trabajo.

2.5.3. Operacionalización de variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Laboral	Relaciones interpersonales	Aceptación en el grupo respeto de las opiniones	Ordinal
	Estilo de dirección	Educación. Apoyo. Confianza. Comunicación.	
	Sentido de pertenencia	Interés en el futuro. Identificación con la institución. Relación con los compañeros de trabajo.	
	Retribución	Beneficios. Motivación. Satisfacción.	
	Disponibilidad de recursos	Ambiente físico adecuado Acceso a las oficinas.	
	Valores colectivos	Cooperación. Responsabilidad.	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

a) Tipo de investigación.

El presente trabajo de Investigación es:

Descriptivo: Por que busca recoger información con la finalidad de describirla.

Según Hernández Sampieri³⁶ (2006) es Básica: “Busca el conocimiento puro a través de la recolección de datos, de forma que profundiza la investigación de los conocimientos ya existidos en la realidad”.

“La investigación Descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera”.

b) Nivel de investigación.

El nivel de Investigación es: Descriptivo Simple.

Hernández, Fernández y Col³⁷ (2010). “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que analice”.

“El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de Investigación”.

Hernández y Col³⁷ (2010). “Las investigaciones transversales son los que recopilan datos en un solo momento, en un tiempo único su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede”.

Esquema:



Dónde:

M: Enfermeras de los servicios de hospitalización

O: Clima laboral

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.

La tesis se realizó en el Hospital II-2 MINSA, Tarapoto, 2016. específicamente en todos los servicios de salud como Cirugía, Pediatría, Medicina, Unidad de Cuidados Intensivos (UCIN), Unidad de Vigilancia Intensiva (UVI), Ginecología y Neonatología.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

a) Población.

La población es el conjunto de personas, involucradas en la obtención de información por parte de la investigación, constituida por 33 enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA, Tarapoto.

Arias, A.³⁸ (2010) “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

a) Muestra.

La muestra suele ser definida como un sub grupo de la población y añaden que para seleccionar la muestra deben de delimitarse las características de la población³⁸.

La muestra estuvo constituida por toda la población de estudio (33 Enfermeras) representada de la siguiente manera:

Tabla N° 01

Número de Enfermeras por Servicio de Hospitalización

N°	Servicios	N° de Enfermeras
1	Cirugía	7
2	Pediatría	6
3	Medicina	6
4	UVI	4
5	Ginecología	6
6	Neonatología alojamiento conjunto	4
Total		33

Fuente: Jefatura de Recursos Humanos del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016- Tarapoto

• **Unidad de Análisis.**

Estuvo conformado por una enfermera que trabaja en los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA de Tarapoto, 2016.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

a) Técnica.

“Las técnicas de investigación son los instrumentos auxiliares de los métodos, son indispensables en el trabajo de investigación porque constituyen la materialización, la concretización del método”³⁸. La técnica que se utilizó en el presente estudio fue la Entrevista.

b) Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para el presente trabajo de Investigación fue un cuestionario a través de una encuesta tipo LIKERT, elaborada por Álvarez Rengifo César y adaptado por la investigadora Saldaña Luna, Rocío del Pilar, la cual e usará para medir la variable: Clima laboral en las Enfermeras.

Los datos recogidos fueron directamente de la fuente primaria.

- **La Encuesta.**

Kerlinger, F.N.,y Lee,H.B.³⁹(2002) “Es un instrumento de gran utilidad para el investigador, puesto que constituye una forma concreta de fijar la atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones”.

- **Variable:** Clima laboral en las enfermeras.
- **En la primera Parte:** Se considera los datos demográficos, donde se incluye lo siguiente: Sexo, Edad, grado de escolaridad, procedencia, estado civil.
- **Segunda Parte:** Se considera la medición del clima laboral de la Enfermera (Encuesta) según la escala de LIKER.

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario elaborado a partir de los indicadores del cuadro de operatividad de variables, los mismos que permitieron lograr la obtención de información la del cumplimiento de los objetivos planteados así mismo se utilizó de 29 preguntas con una escala de Likert de nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Cabe indicar que el instrumento tiene como autor principal a Álvarez Rengifo, César, (Clima laboral), sin embargo fue adaptado por la investigadora Br. Rocío del Pilar Saldaña Luna.

El instrumento consta de 6 dimensiones:

- Dimensión Relaciones Interpersonales, consta de 5 preguntas con una escala de Likert de nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).
- Dimensión Estilo de dirección, consta de 5 preguntas con una escala de Likert de nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).
- Dimensión Retribución, consta de 4 preguntas con una escala de Likert de nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).
- Dimensión Sentido de pertenencia, consta de 5 preguntas con una escala de Likert de nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).
- Dimensión Disponibilidad de recursos, consta de 5 preguntas con una escala de Likert de nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).
- Dimensión Valores colectivos, consta de 5 preguntas con una escala de Likert de nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

a) Validez.

Hurtado de Barrera, J.⁴⁰ (2010).- “Grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”.

Se realizó a través de juicio de dos expertos quienes brindaron su opinión sobre el instrumento elaborado.

b) Confiabilidad.

“Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”⁴⁰.

Se realizó a través del alfa de cronbach es un indicador que mide el nivel de confiabilidad de los instrumentos, para este caso el índice fue 0.89; según la literatura refiere que mientras más se acerque el valor de confiabilidad a uno, es instrumento es confiable.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.

El procesamiento de recolección de datos consistió en la aplicación de un cuestionario a las enfermeras que trabajan en los servicios de hospitalización, esto ayudo a obtener resultados sobre el clima laboral, aquellos fueron procesados en tablas y gráficos para mejor información e interpretación.

La información obtenida de los profesionales de enfermería a través de las encuestas, se procesaron y se tabularon utilizando el paquete estadístico IBM, SPSS versión 20, para Windows 8, lo que permitió la aplicación de pruebas estadísticas descriptivas (frecuencia y porcentajes).

Los resultados se presentaron en tablas de simple estudio, y en gráficos de barras, tomando como base la variable presentada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

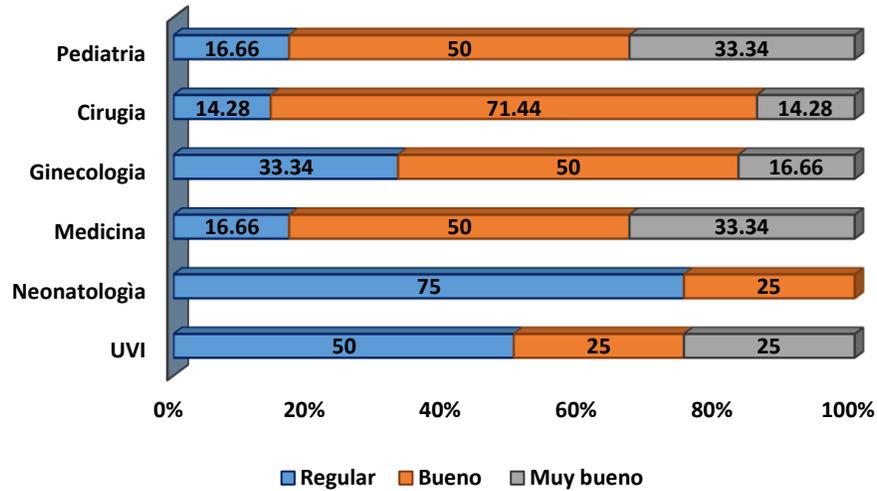
4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla N° 2: Clima laboral en su dimensión relaciones interpersonales en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital MINSA, 2016.

Escala de Medición	UVI		Neonatología		Medicina		Ginecología		Cirugía		Pediatria	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	2	50	3	75	1	16.66	2	33.34	1	14.28	1	16.66
Bueno	1	25	1	25	3	50	3	50	5	71.44	3	50
Muy bueno	1	25	0	0	2	33.34	1	16.66	1	14.28	2	33.34
Total	4	100	4	100	6	100	6	100	7	100	6	100

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Gráfico N° 1: Clima laboral en su dimensión relaciones interpersonales en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital MINSA, 2016.



Interpretación:

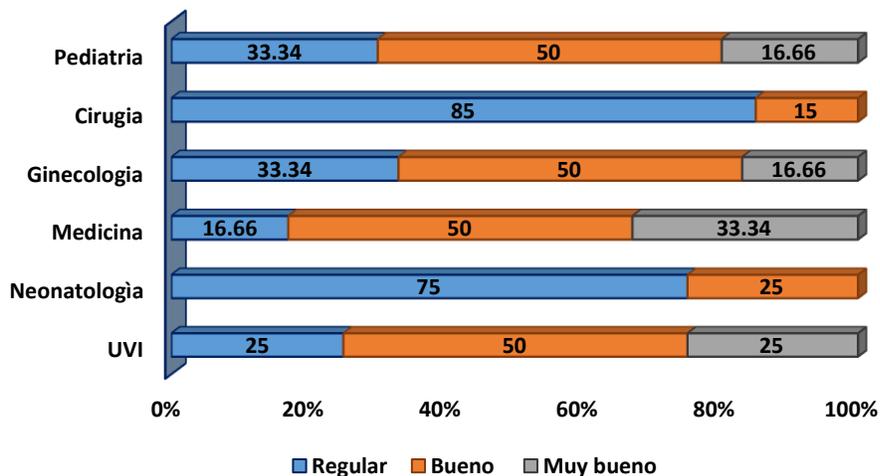
En el gráfico N° 1 se observa que con respecto a la dimensión relaciones interpersonales, en el servicio de pediatría las enfermeras refieren que hay un 16.66% clima laboral regular, 50% bueno y 33.34% muy bueno; con respecto al servicio de cirugía el 14.28% tiene un clima regular, el 71.44% bueno y el 14.28% muy bueno, en el servicio de ginecología el 33.34% tiene un clima laboral regular, el 50% es bueno y el 16.66% muy bueno; en el servicio de medicina el 16.66% tiene un clima laboral regular, 50% bueno y el 33.34% muy bueno; en el servicio de neonatología el 75% tiene un clima laboral regular, el 25% bueno y finalmente en el servicio de UVI el 50% tiene un clima laboral regular, el 25% bueno y el 25% muy bueno.

Tabla N° 3: Clima laboral en su dimensión estilo de dirección en las enfermeras de los servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.

Escala de Medición	UVI		Neonatología		Medicina		Ginecología		Cirugía		Pediatria	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Muy Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	1	25	3	75	1	16.66	2	33.34	6	85	2	33.34
Bueno	2	50	1	25	3	50	3	50	1	15	3	50
Muy bueno	1	25	0	0	2	33.34	1	16.66	0	0	1	16.66
Total	4	100	4	100	6	100	6	100	7	100	6	100

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Gráfico N° 2: Clima laboral en su dimensión estilo de dirección en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital MINSA, 2016.



Interpretación:

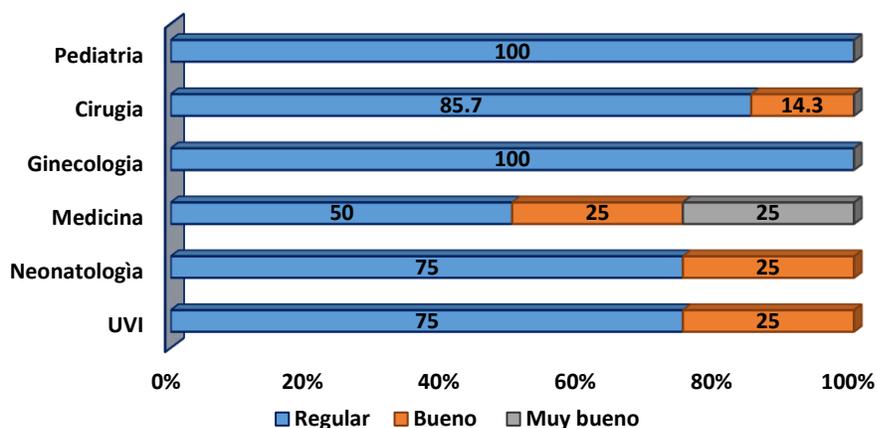
En el gráfico N° 2 se observa que con respecto a la dimensión estilo de dirección, en el servicio de pediatría las enfermeras refieren que hay un 33.34% clima laboral regular, 50% bueno y 16.66% muy bueno; con respecto al servicio de cirugía el 85% tiene un clima regular, y el 15% bueno, en el servicio de ginecología el 33.34% tiene un clima laboral regular, el 50% es bueno y el 16.66% muy bueno; en el servicio de medicina el 16.66% tiene un clima laboral regular, 50% bueno y el 33.34% muy bueno; en el servicio de neonatología el 75% tiene un clima laboral regular, el 25% bueno y finalmente en el servicio de UVI el 25% tiene un clima laboral regular, el 50% bueno y el 25% muy bueno.

Tabla N° 4: Clima laboral en su dimensión retribución en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital MINSA, 2016.

Escala de Medición	UVI		Neonatología		Medicina		Ginecología		Cirugía		Pediatría	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	3	75	3	75	4	50	6	100	6	85.7	0	0
Bueno	1	25	1	25	1	25	0	0	1	14.3	6	100
Muy bueno	0	0	0	0	1	25	0	0	0	0	0	0
Total	4	100	4	100	6	100	6	100	7	100	6	100

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Gráfico N° 3: Clima laboral en su dimensión retribución en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital MINSA, 2016.



Interpretación:

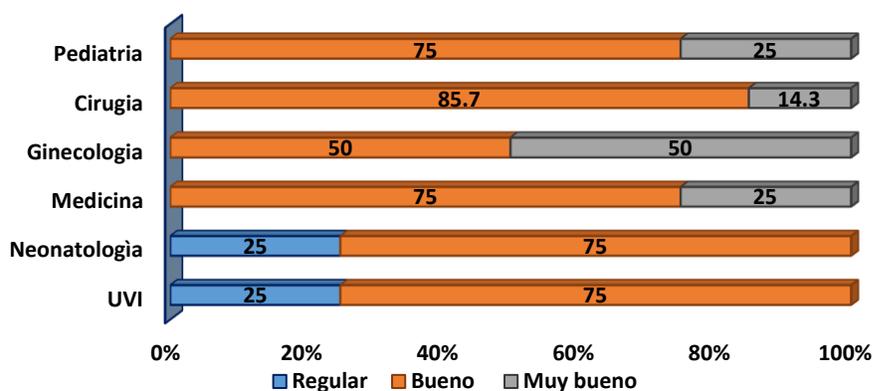
En el gráfico N° 3 se observa que con respecto a la dimensión retribución, en el servicio de pediatría las enfermeras refieren que el 100% tiene un clima laboral regular; con respecto al servicio de cirugía el 85.7% tiene un clima regular, y el 14.3% bueno, en el servicio de ginecología el 100% tiene un clima laboral regular; en el servicio de medicina el 50% tiene un clima laboral regular, 25% bueno y el 25% muy bueno; en el servicio de neonatología el 75% tiene un clima laboral regular, el 25% bueno y finalmente en el servicio de UVI el 75% tiene un clima laboral regular, el 25% bueno.

Tabla N° 5: Clima laboral en su dimensión sentido de pertenencia en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital MINSA, 2016.

Escala de Medición	UVI		Neonatología		Medicina		Ginecología		Cirugía		Pediatria	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	1	25	1	25	5	75	3	50	6	85.7	5	75
Bueno	3	75	3	75	1	25	3	50	1	14.3	1	25
Muy bueno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	4	100	4	100	6	100	6	100	7	100	6	100

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Gráfico N° 4: Clima laboral en su dimensión sentido de pertenencia en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital MINSA, 2016.



Interpretación:

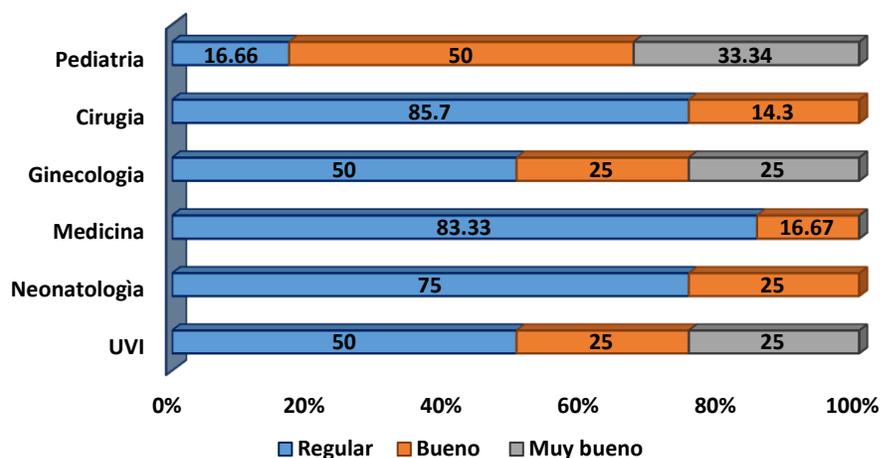
En el gráfico N° 4 se observa que con respecto a la dimensión sentido de pertenencia, en el servicio de pediatría las enfermeras refieren que el 75% tiene un clima laboral regular, el 25% clima laboral bueno; con respecto al servicio de cirugía el 85.7% tiene un clima regular, y el 14.3% bueno, en el servicio de ginecología el 50% tiene un clima laboral regular y el 50% clima laboral bueno; en el servicio de medicina el 75% tiene un clima laboral regular, 25% bueno; en el servicio de neonatología el 25% tiene un clima laboral regular, el 75% bueno y finalmente en el servicio de UVI el 25% tiene un clima laboral regular, el 75% bueno.

Tabla N° 6: Clima laboral en su dimensión disponibilidad de recursos en las enfermeras de los servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.

Escala de Medición	UVI		Neonatología		Medicina		Ginecología		Cirugía		Pediatría	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	2	50	3	75	5	83.33	4	50	6	85.7	1	16.66
Bueno	1	25	1	25	1	16.67	1	25	1	14.3	3	50
Muy bueno	1	25	0	0	0	0	1	25	0	0	2	33.34
Total	4	100	4	100	6	100	6	100	7	100	6	100

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Gráfico N° 5: Clima laboral en su dimensión disponibilidad de recursos en las enfermeras de los servicios de Hospitalización del Hospital MINSA, 2016.



Interpretación:

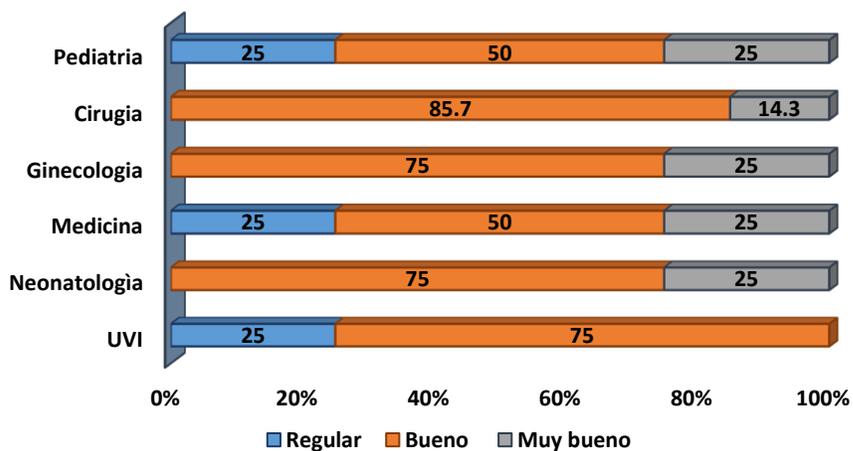
En el gráfico N° 5 se observa que con respecto a la dimensión disponibilidad de recursos, en el servicio de pediatría las enfermeras refieren que el 16.66% tiene un clima laboral regular, el 50% clima laboral bueno y el 33.34% muy bueno; con respecto al servicio de cirugía el 85.7% tiene un clima regular, y el 14.3% bueno, en el servicio de ginecología el 50% tiene un clima laboral regular y el 25% clima laboral bueno y el 25% muy bueno; en el servicio de medicina el 83.33% tiene un clima laboral regular, 16.67% bueno; en el servicio de neonatología el 75% tiene un clima laboral regular, el 25% bueno y finalmente en el servicio de UVI el 50% tiene un clima laboral regular, el 25% bueno y el 25% muy bueno.

Tabla N° 7: Clima laboral en su dimensión valores colectivos en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital MINSA, 2016

Escala de Medición	UVI		Neonatología		Medicina		Ginecología		Cirugía		Pediatria	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	1	25	0	0	1	25	0	0	0	0	1	25
Bueno	3	75	3	75	4	50	5	75	6	85.7	4	50
Muy bueno	0	0	1	25	1	25	1	25	1	14.3	1	25
Total	4	100	4	100	6	100	6	100	7	100	6	100

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Gráfico N° 6: Clima laboral en su dimensión valores colectivos en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital MINSA, 2016.



Interpretación:

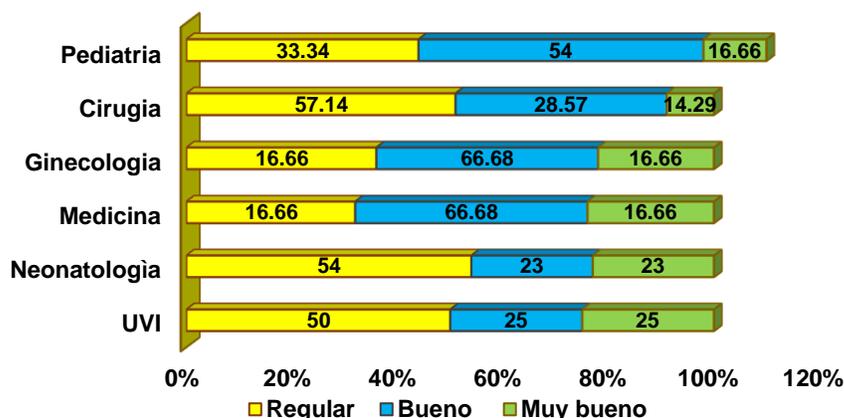
En el gráfico N° 6 se observa que con respecto a la dimensión valores colectivos, en el servicio de pediatría las enfermeras refieren que el 25% tiene un clima laboral regular, el 50% clima laboral bueno y el 25% muy bueno; con respecto al servicio de cirugía el 85.7% tiene un clima laboral regular, y el 14.3% bueno, en el servicio de ginecología el 75% tiene un clima laboral regular y el 25% clima laboral bueno; en el servicio de medicina el 25% tiene un clima laboral regular, 50% bueno y el 25% muy bueno; en el servicio de neonatología el 75% tiene un clima laboral regular, el 25% bueno y finalmente en el servicio de UVI el 25% tiene un clima laboral regular, el 75% bueno.

Tabla N° 8: Clima laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital MINSA, 2016.

Escala de Medición	UVI		Neonatología		Medicina		Ginecología		Cirugía		Pediatría	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	2	50	2	50	1	16.66	1	16.66	4	57.14	2	33.34
Bueno	1	25	1	25	4	66.68	4	66.68	2	28.57	3	50
Muy bueno	1	25	1	25	1	16.66	1	16.66	1	14.29	1	16.66
Total	4	100	4	100	6	100	6	100	7	100	6	100

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Gráfico N° 7: Clima laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital MINSA, 2016.



Interpretación:

En el gráfico N° 7 se observa que con respecto a la variable clima laboral, en el servicio de pediatría las enfermeras refieren que el 33.34% tiene un clima laboral regular, el 54% clima laboral bueno y el 16.66% muy bueno; con respecto al servicio de cirugía el 57.14% tiene un clima regular, el 28.57% clima laboral bueno y el 14.29% muy bueno, en el servicio de ginecología el 16.66% tiene un clima laboral regular, el 66.68% clima laboral bueno y el 16.66% muy bueno; en el servicio de medicina el 14.29% tiene un clima laboral regular, 66.68% bueno y el 16.66% muy bueno; en el servicio de neonatología el 54% tiene un clima laboral regular, el 23% bueno, el 23% muy bueno y finalmente en el servicio de UVI el 50% tiene un clima laboral regular, el 25% bueno y el 25% muy bueno.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El clima laboral es muy importante en la conducta del colaborador que trabaja en instituciones del rubro de salud; puesto que conforma una parte fundamental en el crecimiento de la empresa. El conocer cómo se encuentra el clima laboral o cuáles son los factores que influyen en él permite al líder identificar las necesidades reales para que este caso se evalúen estrategias, métodos o herramientas para lograr los objetivos institucionales. Debido a esto se ha decidido realizar esta investigación, con la finalidad de determinar cómo es el clima laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.

En el gráfico 01 con respecto a la dimensión relaciones interpersonales se puede evidenciar que en los servicios de pediatría, ginecología y medicina el clima laboral es de 50% a 75% bueno, sin embargo en los servicios de cirugía, neonatología y unidad de vigilancia intensiva el clima laboral es regular entre un 50 a 75%; cabe indicar que las relaciones interpersonales es uno de los factores del clima laboral, puesto que permite la integración con diferentes áreas así mismo se pone en manifiesto las particularidades de cada servicio con la finalidad de solucionar los problemas.

En el gráfico 02 con respecto a la dimensión estilo de dirección se puede evidenciar que en los servicios de cirugía y neonatología tienen un clima laboral regular entre 75 y 85%, así mismo en los servicios de pediatría, ginecología, medicina y unidad de vigilancia intensiva el 50% refieren que el clima laboral es bueno y un 33% muy bueno referido al servicio de medicina; este factor es importante en la gestión de una empresa puesto que los líderes están en contacto

con el personal, los resultados evidencian que se mantiene una relación cordial entre autoridades y los profesionales de enfermería permitiendo de esta manera el desarrollo de las tareas en las áreas que corresponden; cabe resaltar que una buena gestión administrativa brinda apertura a las sugerencias y opiniones de los demás con el único propósito de cumplir los objetivos tratados y mejorar la gestión.

En el gráfico 03 con respecto a la dimensión retribución se puede evidenciar que en todos los servicios tienen un clima laboral regular entre 50 a 100%; este factor es importante en cualquier organización, sin embargo los resultados no son los más alentadores puesto que se manifiesta que es regular, es bueno recalcar que los sueldo o remuneraciones que percibe el sector salud no son del todo comfortable puesto que deben tener las mejores condiciones considerado que están expuesto a enfermedades intrahospitalarias, por ello es menester mejorar las condiciones salariales.

En el gráfico 04 con respecto a la dimensión sentido de pertenencia se puede evidenciar que en los servicios de ginecología, neonatología y unidad de vigilancia intensiva tienen un clima laboral bueno entre 50 y 75%, así mismo en los servicios de pediatría, medicina, ginecología y cirugía tiene un clima laboral regular entre el 50 y 85%; en esta dimensión los profesionales de salud se encuentran identificados con la institución.

En el gráfico 05 con respecto a la dimensión disponibilidad de recursos se puede evidenciar que en los servicios de cirugía, ginecología, medicina, neonatología y unidad de vigilancia intensiva tienen un clima laboral entre 50 y 85% regular, así mismo en el servicio de pediatría, el 50% tiene un clima laboral bueno. En esta dimensión se evidencia que los recursos que poseen los profesionales de enfermería no son los más adecuados, entre ellos podemos mencionar el ambiente físico, la iluminación, el acceso a la información; sino se tiene un ambiente adecuado con las condiciones básicas el trabajador no podrá cumplir o ejercer sus funciones al ciento por

ciento, puesto que de alguna manera repercute en la satisfacción personal y clima laboral en la empresa, y de manera directa en la atención al usuario.

En el gráfico 06 con respecto a la dimensión valores colectivos se puede evidenciar que en los servicios de cirugía, ginecología y neonatología tienen un clima laboral regular en lo que respecta a los servicios de pediatría, medicina y unidad de vigilancia intensiva tienen un clima laboral bueno entre 50 y 75%. Es importante mencionar que los valores forman parte del desarrollo personal y profesional de cada persona.

Con lo que respecta la variable clima laboral en los servicios de hospitalización se puede evidenciar que en los servicios de cirugía, neonatología y unidad de vigilancia intensiva el clima laboral es regular, sin embargo en los servicios de pediatría, ginecología y medicina el clima laboral es bueno; cabe indicar que el clima laboral es importante puesto que permite al trabajador mantenerse en armonía con su entorno y evidentemente le permitirá desempeñar sus funciones como corresponde, así mismo contribuye de manera significativa en la atención que se le brinde al paciente.

Trabajos relacionados a los resultados presentados tenemos a nivel internacional a Sierra García en su tesis El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, Guatemala, refiere que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán es bueno en un 35%, por la incidencia de factores positivos encontrados, cabe indicar que los aspectos que influyen de forma positiva es la comunicación además el respeto y la amabilidad son los elementos valiosos que armonizan el liderazgo, lo cual se potencia para un clima laboral saludable; el área administrativa en el centro de trabajo es indispensable el buen manejo de la comunicación puesto que fomenta el trabajo en equipo permitiendo así mejorar las relaciones interpersonales, sin embargo para Calcina en su tesis, clima laboral y satisfacción laboral en Enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional

Dos de Mayo, Perú; es indispensable trabajar sin tensiones permitiéndole al colaborador tomar sus propias decisiones y desarrollar sus tareas adecuadamente.

Para Arbildo Chávez, en su investigación: Factores del clima laboral influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Lima. Perú, encontró como resultados que las relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, sentido de pertenencia y la reciprocidad influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, estas condiciones que percibe los colaboradores es porque tienen un clima laboral bueno, puesto que existen oportunidades de mejora, y con ello el desarrollo de la institución. Para Monteza Villanueva, en su tesis Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico – Hospital Es Salud Chiclayo, Perú. Se obtuvo como resultado que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable (regular), sin embargo la institución debe velar por brindar mejores condiciones de trabajo para aumentar la productividad y con ello la buena atención al paciente, finalmente a nivel local el autor Sánchez Dávila, K en su investigación Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Micro redes Cuñumbuque y Tabalosos concluyo que en ambas instituciones el 62% tiene un buen clima laboral y se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de salud. Se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones en el ámbito de la gestión, permitiendo conocer es el clima laboral, así como el uso de un instrumento que podría aplicarse en otras instancias relacionadas al personal de salud.

CONCLUSIONES

- Se determinó que el clima laboral en las enfermeras de los servicios de cirugía, neonatología y unidad de vigilancia intensiva el clima laboral es regular, sin embargo en los servicios de pediatría, ginecología y medicina el clima laboral es bueno, del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.
- Se determinó que el clima laboral en su dimensión relaciones interpersonales en las Enfermeras de los servicios de pediatría, cirugía, ginecología y medicina el clima laboral es de 50% a 75% bueno, sin embargo en los servicios de neonatología y unidad de vigilancia intensiva el clima laboral es regular entre un 50 a 75% del hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.
- Se determinó que el clima laboral en su dimensión estilo de dirección en las Enfermeras de los Servicios de cirugía y neonatología tienen un clima laboral regular entre 75 y 85%, así mismo en los servicios de pediatría, ginecología, medicina y unidad de vigilancia intensiva el 50% refieren que el clima laboral es bueno y un 33% muy bueno Hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.
- Se determinó que el clima laboral en su dimensión retribución en las enfermeras de todos los servicios tienen un clima laboral regular entre 50 a 100% del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.
- Se determinó que el clima laboral en su dimensión sentido de pertenencia en las Enfermeras de los Servicios de los servicios de ginecología, neonatología y unidad de vigilancia intensiva tienen un clima laboral bueno entre 50 y 75%, así mismo en los servicios de pediatría, medicina, ginecología y cirugía tiene un clima laboral regular entre el 50 y 85%, en el Hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.

- Se determinó que el clima laboral en su dimensión disponibilidad de recursos en las Enfermeras de los servicios de los servicios de cirugía, ginecología, medicina, neonatología y unidad de vigilancia intensiva tienen un clima laboral entre 50 y 85% regular, así mismo en el servicio de pediatría, el 50% tiene un clima laboral bueno, en el hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.
- Se determinó que el clima laboral en su dimensión de valores colectivos en las enfermeras de los servicios de cirugía, ginecología y neonatología tienen un clima laboral regular en lo que respecta a los servicios de pediatría, medicina y unidad de vigilancia intensiva tienen un clima laboral bueno entre 50 y 75%, en el hospital II-2 MINSA Tarapoto, 2016.
- Se acepta la hipótesis general puesto que el clima laboral es significativo en los servicios de hospitalización del hospital II-2 MINSA Tarapoto,

RECOMENDACIONES:

- Fomentar en el Hospital un buen clima laboral con el propósito de que los profesionales de enfermería se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la Institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.
- Gestionar a través del director del Hospital II – 2 MINSA, Tarapoto, para implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permitan reforzar, innovar, incrementar nuevos conocimientos orientados a una mejor labor en las tareas encomendadas.
- Es importante que la organización realice evaluaciones cada cierto tiempo para medir el clima laboral y en base a resultados sugerir propuestas de mejora.
- Realizar talleres para mejorar las relaciones interpersonales, puesto que permitirá mejorar el trato entre los demás profesionales y también al público.
- Considerar políticas de recompensas o incentivos que ayuden a mejorar las remuneraciones salariales, permitiendo así el mejor desempeño de sus funciones.
- Se sugiere brindar mejores condiciones físicas en el entorno de trabajo con la finalidad que el personal puede ejercer sus tareas sin dificultades.
- Fomentar a través de charlas o taller los valores colectivos, puesto que permitirá reforzar estas actitudes que conllevaran a mejorar la calidad de atención a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Chiavenato, I. (2010) "*Administración de Recursos Humanos*". McGraw-Hill. México, p. 128
2. Sierra García M. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Guatemala.
3. Bernal, I. (2013). El clima laboral y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico Estudios Gerenciales. Universidad de Cartagena, Colombia.
4. Vera de Corbalán, M. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de Asunción. Argentina.
5. Juárez Medina, L. (2011). Satisfacción Laboral del personal operativo de Enfermería y Clima Organizacional en un Hospital de 2° nivel en Aguas Calientes. México.
6. Yáñez G., Arenas C., Ripoll N. (2010). Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Chile.
7. Calcina Cáceres, M. (2015). Clima laboral y Satisfacción Laboral en Enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. Perú.
8. Chávez Sánchez, D y Ríos Lozano, K. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo.

9. Arbildo Chávez, J. (2012). Factores del clima laboral influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Lima. Perú.
10. Monteza Villanueva, M. (2010). Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico – Hospital Es Salud Chiclayo, Perú.
11. Sánchez Dávila, k. (2010). Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Micro redes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010.
12. Gilmer. R. (2010). Definición del clima laboral en las organizaciones., p60
13. García M. (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración. Universidad del Valle.
14. Paredes I. Clima organizacional. (3ª ed.). México: Eco ediciones. 2010., p423.
15. Suárez Reyes D. (2011) Clima Organizacional en salud pública. Consideraciones generales. Correo Científico Médico de Holguín.; 53-77
16. Disalez Vanela, R. (2010). “Administración de Personal”, Pearson Educación.
17. Weber. (2012) “Administración de personal y Recursos Humanos”. 3(ed).McGraw Hill.
18. Goldhaber, G. (2011). Comunicación Organizacional. La Habana. Editorial Pablo de la Torre. Guía de estudio, comunicación organizacional; Comunicación Social; Universidad de la Habana: Félix Varela.

19. Douglas McGregor. (1960). La teoría X y La Teoría Y.
20. Likert R. (2009). Teoría de las organizaciones. 4 (ed) Mc Graw Hill, Nueva York.
21. Giuseppe. B. (2009). El clima de trabajo en las organizaciones". 2 ed. México: Trillas.
22. Gordon, J. R. (2010). Comportamiento Organizacional. Prentice Hall casa editora.
23. Álvarez, G. (2010). El constructo "Clima organizacional" concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional Vol., 15 N°. 2.
24. Lima, A. (2010). Proceso administrativo. Editorial Patria México.
25. Ramos, D. C. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia.
26. Brunet L. (1999). El clima de Trabajo en la Organizaciones: Definiciones, diagnósticos y consecuencias. México: Trillas.
27. Puelles, J. (2012). Curso de Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Unidad VI.
28. Silva. (2011). Características del clima organización. 3da Edición España: Galas ediciones.
29. Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones (9ª. ed.) México: McGraw-Hill

30. Toro, F. & Cabrera H. (2011). El clima organizacional. Perfil de empresas colombianas. Medellín: Cincel.
31. García S. (1195). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual.
32. Gibson, J., Ivancevich, H., Donnelly, J. (1992). Conducta, estructura y procesos, organizaciones. México: Mc Graw-Hill.
33. Gibson, J., Ivancevich, H., Donnelly, J. (1992). Las Organizaciones. México: Editorial Addison Wesley Iberoamericana
34. Mejía, M. (2010). Manual para realizar Diagnostico del Clima Laboral. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala
35. Dorland. (2010). Diccionario de ciencias médicas. 7ma ed. Editorial Ateneo. Barcelona: España.
36. Hernández Sampieri, R. (2006). Metodología de la Investigación McGraw- Hill Interamericana. México.
37. *Hernández, Sampieri y Col* (2010). Metodología de La Investigación. 4ta Edición
38. Arias, A. (2010). Metodología de la Investigación: Como elaborar tesis. Editorial: Estudios y editores R.A Lima Perú, p.237.
39. Kerlinger, F.N., y Lee, H.B. (2002). Investigación en Ciencias Sociales (4ta. Ed.). México: McGraw Hill

40. Hurtado de Barrera, J. (2010). Guía para la comprensión Holística de la Ciencia. Tercera Edición, Fundación Sypal

A N E X O S

Anexo N° 01:

Matriz de Consistencia

TÍTULO: CLIMA LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL II- 2 MINSA -TARAPOTO 2016.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables y dimensiones	Marco Teórico
-----------------	-----------------	------------------	--------------------------------	----------------------

<p>Problema General</p> <p>¿Cómo es el clima laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II- 2 MINSA -Tarapoto, 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es el clima laboral en su dimensión relaciones interpersonales en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II- 2 MINSA Tarapoto 2016? • ¿Cómo es el clima laboral en su dimensión estilo de dirección en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II- 2 MINSA Tarapoto 2016? • ¿Cómo es el clima laboral en su dimensión sentido de pertenencia en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II- 2 MINSA Tarapoto 2016? • ¿Cómo es el clima Laboral en su dimensión de retribución en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA Tarapoto 2016? • ¿Cómo es el clima laboral en su dimensión disponibilidad de recursos en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II- 2 MINSA Tarapoto 2016? • ¿Cómo es el clima laboral en su dimensión valores colectivos en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II- 2 MINSA Tarapoto 2016? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cómo es el clima laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II- 2 MINSA Tarapoto, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo es el clima laboral en su dimensión de las relaciones Interpersonales en las enfermeras de los servicios de hospitalización del hospital II 2 - MINSA Tarapoto, 2016. • Determinar cómo es el clima laboral en su dimensión estilo de dirección en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II- 2 MINSA Tarapoto, 2016. • Determinar cómo es el clima laboral en su dimensión retribución en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II -2 MINSA Tarapoto, 2016. • Determinar cómo es el clima laboral en su dimensión sentido de pertenencia en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II -2 MINSA Tarapoto, 2016. • Verificar cómo es el clima laboral en su dimensión disponibilidad de recursos en las enfermeras de los servicios de hospitalización del hospital II- 2 MINSA Tarapoto, 2016 • Confirmar cómo es el clima Laboral en su dimensión de valores colectivos en las enfermeras de los servicios de hospitalización del hospital II- 2 MINSA Tarapoto, 2016. 	<p>Hipótesis General</p> <p>El clima laboral es significativo en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II- 2 MINSA Tarapoto, 2016.</p>	<p>Variable: Clima Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. • Estilo de dirección. • Sentido de pertenencia. • Retribución. • Disponibilidad de recurso. • Valores colectivos. 	<p>Chiavenato (2010)</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #f9cb9c; padding: 5px; text-align: center;">Marco Metodológico</div> <p>Tipo de investigación Básico</p> <p>Método de Investigación</p> <p>Cuantitativo – no experimental</p> <p>Diseño de Investigación M → O</p> <p>Dónde:</p> <p>M= Profesionales de Enfermería O=Clima Laboral</p> <p>Población muestral</p> <p>33 Enfermeras</p> <p>Instrumento de Recolección de Datos.</p> <p>Questionario</p>
--	---	---	--	---

Anexo N° 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Anexo N° 02



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad del participar en el trabajo de Investigación Titulado: “CLIMA LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL II- 2 MINSA – TARAPOTO 2016”. Habiendo sido Informada(o) del propósito del mismo, así como de los objetivos, teniendo la plena confianza de que la información vertida en el instrumento será usada solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, y que e investigador utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad.

FIRMA

Anexo N° 03

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL APLICADO A ENFERMEROS (AS) DEL HOSPITAL II – 2 MINSA - TARAPOTO

Anexo N° 03



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL APLICADO A ENFERMEROS (AS) DEL HOSPITAL
II – 2 MINSA - TARAPOTO**

Fuente: Autor: Álvarez Rengifo, César; adaptado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña
Luna

PRESENTACION

Estimado(a) Licenciado (a) recibe un cordial saludo, la presente es para solicitarle al llenado de la encuesta sobre cómo percibe el Clima Laboral en el Hospital II- 2 MINSA – Tarapoto, cabe indicar que los datos proporcionados se maneja de manera anónima. Gracias por su respuesta.

Instrucciones: Lea con cuidado, y marque la respuesta que más se acerque a su percepción.

Nº	Dimensión	Ítem	Escala de medición				
			1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
1	Relaciones interpersonales	Mi opinión es considerada cuando se toman decisiones importantes para la mejora en el servicio.					
2		Soy aceptado/a como integrante en el grupo de trabajo.					
3		Los miembros del grupo en la cual participo se muestran distantes conmigo.					
4		El grupo de trabajo en la cual formo parte me hace sentir incómodo.					
5		Soy valorado/a por mis jefes y compañeros de trabajo por los aportes que brindo al grupo?					
6	Estilo de dirección	Mi jefe crea una atmósfera de confianza?					
7		La coordinadora del servicio se comporta en forma irrespetuosa durante el horario de trabajo?					
8		La coordinadora del servicio generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9		Las órdenes impartidas por los coordinadores del servicio son arbitrarias.					
10		Los coordinadores se muestran desconfiados del grupo de trabajo.					
11	Retribución	Tengo conocimientos de los beneficios que brinda la Institución.					
12		Los beneficios de salud que recibo de la institución satisfacen mis necesidades					
13		Estoy de acuerdo con mi asignación remunerativa					
14		Mis aspiraciones de superación se ven frustradas por las políticas de la institución.					
15		Los servicios de salud que recibo en la institución son deficientes					
16	Sentido de pertenencia	Realmente me interesa el futuro de la institución					
17		Recomiendo a mis amigos a la institución de Salud donde laboro, como excelente centro de trabajo.					
18		Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución					
19		Sin remuneración no trabajo horas extras.					
20		Sería más feliz en otra institución.					

21	Disponibilidad de recursos	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.					
22		El ambiente físico de mi lugar de trabajo es adecuado					
23		El entorno físico donde trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24		Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.					
25		La iluminación del área de trabajo es deficiente.					
26	Valores colectivos	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
27		Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.					
28		Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente					
29		Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
30		Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

ANEXO 04

CALIFICACION DEL CUESTIONARIO



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Calificación del Instrumento por Dimensiones

Escala de calificación para la dimensión relaciones interpersonales

Escala	Puntaje	ITEMS
Muy malo	1 – 5	1 - 5
Malo	6 – 10	
Regular	11 – 15	
Bueno	16 – 20	
Muy Bueno	21 – 25	

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Escala de calificación para la dimensión estilo de dirección

Escala	Puntaje	ITEMS
Muy malo	1 – 5	6 - 10
Malo	6 – 10	
Regular	11 – 15	
Bueno	16 – 20	
Muy Bueno	21 – 25	

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Escala de calificación para la dimensión retribución

Escala	Puntaje	ITEMS
Muy malo	1 – 4	11 - 14
Malo	5 – 8	
Regular	9 – 12	
Bueno	13 – 16	
Muy Bueno	17 – 20	

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Escala de calificación para la dimensión sentido de pertenencia

Escala	Puntaje	ITEMS
Muy malo	1 – 5	15 - 19
Malo	6 – 10	
Regular	11 – 15	
Bueno	16 – 20	
Muy Bueno	21 – 25	

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Escala de calificación para la dimensión disponibilidad de recursos

Escala	Puntaje	ITEMS
Muy malo	1 – 5	20 - 24
Malo	6 – 10	
Regular	11 – 15	
Bueno	16 – 20	
Muy Bueno	21 – 25	

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Escala de calificación para la dimensión valores colectivos

Escala	Puntaje	ITEMS
Muy malo	1 – 5	25 - 29
Malo	6 – 10	
Regular	11 – 15	
Bueno	16 – 20	
Muy Bueno	21 – 25	

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

Calificación del instrumento clima laboral

	Escala del clima Laboral	Puntaje
Clima Laboral	Muy malo	1 – 29
	Malo	30 – 58
	Regular	59 – 87
	Bueno	88 – 116
	Muy Bueno	117 – 145

Fuente: Elaborado por la investigadora Rocío del Pilar Saldaña Luna

ANEXO 05

JUICIO DE EXPERTOS



FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : AREJALO RENTERI Heelina Mercedes
 1.2 GRADO ACADEMICO : MAGISTER
 1.3 INSTITUCION QUE LABORA : Hospital II-2 Taranoto
 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION : CLIMA LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL II-2 MINSA
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Rocío DEL PILAR SALAZAR LUNA
 1.6 TITULO PROFESIONAL : LICENCIADA EN ENFERMERIA
 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CLIMA LABORAL
 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) De 01 a 09: (no valido, reformular)
 b) De 10 a 12: (no valido, modificar)
 c) De 12 a 15: (valido, mejorar)
 d) De 15 a 18: (valido, precisar)
 e) De 18 a 20: (valido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-09)	REGULAR (10-12)	BUENO (12-15)	MUY BUENO (15-18)	EXCELENTE (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACION	Existe una organización y lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico y científico y del tema de estudio					✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
Sub Total						✓
Total					4	45
						49

VALORACION CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4)

VALORACION CUALITATIVA

CRITERIO DE APLICABILIDAD

$49 \times 0.4 = 19.6$

 Aplicar
 Aplicar El Instrumento.



UAP | UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : NIETO PENADILLO, NORA
 - 1.2 GRADO ACADEMICO : DOCTORA EN CIENCIAS AMBIENTALES
 - 1.3 INSTITUCION QUE LABORA : UNIV. ALAS PERUANAS
 - 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION : CLIMA LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL II-2 MINSA TARIAPATA 2017
 - 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : DR. ROCIO DEL PIAR SALDAÑA LUNA
 - 1.6 TITULO PROFESIONAL : LICENCIADA EN ENFERMERIA
 - 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO :
 - 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) De 01 a 09: (no valido, reformular)
 - b) De 10 a 12: (no valido, modificar)
 - c) De 12 a 15: (valido, mejorar)
 - d) De 15 a 18: (valido, precisar)
 - e) De 18 a 20: (valido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-09)	REGULAR (10-12)	BUENO (12-15)	MUY BUENO (15-18)	EXCELENTE (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACION	Existe una organización y lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico y científico y del tema de estudio				✓	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
Sub Total					12	35
Total						

VALORACION CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4) : 18.8

VALORACION CUALITATIVA : APLICAR

CRITERIO DE APLICABILIDAD : VALIDA APLICAR

[Signature]
 Dra. Nora Nieto Penadillo

ANEXO 06

PERMISO DE LA INSTITUCIÓN

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

AUTORIZACIÓN

*EL DIRECTOR DE LA UNIDAD EJECUTORA 404
HOSPITAL II-2 TARAPOTO*

AUTORIZA:



A, **ROCÍO DEL PILAR SALDAÑA LUNA**, estudiante de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas – Filial Tarapoto, ejecutar el Proyecto de Tesis denominado: **“CLIMA LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL II-2 MINSA – TARAPOTO 2017”**, debiendo realizar entrevistas en los Servicios de Cirugía, Pediatría, Medicina, UCIN, UVI, Ginecología, Neonatología.

Tarapoto, 02 de Marzo del 2017



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II-2-TARAPOTO
[Handwritten Signature]
Med. Ciruj. **Javier F. Palomino Davila**
DIRECTOR

ANEXO 07

FOTOGRAFÍAS

