

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



TESIS:

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL VILLA SALUD

SEDE VILLA EL SALVADOR - LIMA 2016

Presentado Por:

Bach. Consuela Roxana Soberanis Mariano

Bach. Jenny Fuentes, Chipana

Asesora:

LIC. Isabel Elcira Celedonio Diaz

Para Optar El Título Profesional De Licenciadas En Sociología

HUACHO – PERÚ

2016

Lic. Isabel Elcira Celedonio Díaz

Asesora

Dr. Walter Stalin Gil Quevedo

Presidente

Dr. Héctor Florencio Romero Alva

Secretario

Dr. Abraham Wiliam García Chapoñan

Vocal

DEDICATORIA:

A nuestros padres por brindarnos aportes

invaluables que nos servirán para toda la

vida.

AGRADECIMIENTO:

A nuestra familia en general por su apoyo incondicional.

A la Lic. Isabel Elcira Celedonio Díaz por brindarnos la oportunidad de recurrir por su apoyo, orientación durante todo el proceso de la realización de esta tesis.

A cada uno de nuestros profesores que guiaron nuestra formación académica.

A nuestros compañeros de estudio.

A los expertos que nos dieron su retroalimentación.

Y por último agradecemos a los profesionales que trabajan en el Hospital Villa Salud por su colaboración para poder culminar con nuestro trabajo final de tesis.

INDICE GENERAL

CARATULA	i
ASESORA.....	ii
JURADOS.....	iii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	<u>xiv</u>
ABSTRACT	<u>xv</u>
INTRODUCCIÓN	<u>1</u>
CAPITULO I_ PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	<u>5</u>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	<u>5</u>
1.2. Formulación del Problema	<u>6</u>
1.2.1. Problema General.....	<u>6</u>
1.2.2. Problemas específicos	<u>6</u>
1.3. Objetivos de la Investigación	<u>7</u>
1.3.1. Objetivo General	<u>7</u>
1.3.2. Objetivos Específicos	<u>7</u>
CAPITULO II_ MARCO TEÓRICO.....	<u>8</u>
2.1. Antecedentes De la investigación	<u>8</u>
2.1.1. Investigaciones internacionales:.....	<u>8</u>
2.1.2. Investigaciones Nacional:	<u>9</u>

2.2. Investigación local:.....	11
2.2. Bases teóricas.....	12
2.2.1. Definición de Clima organizaional.....	12
2.2.2. Teoría de la Acción.....	<u>15</u>
<u>2.2.3. Teoría Burocrática (Weber 1924)</u>	19
2.2.4. Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	20
2.2.5. Importancia Del Clima Organizacional.....	21
2.2.6. Características del clima organizacional	22
2.2.7. Tipos De Clima Organizacional.....	24
2.2.8. Enfoques de Clima Organizacional.....	26
2.3. Definiciones conceptuales	28
2.3.1. Factores sociales	28
2.3.2. La infraestructura	29
2.3.3. Factores culturales	29
2.3.4. La adaptación	30
2.3.5. Satisfacción laboral	30
2.3.6. Cultura organizacional	31
2.3.7. Motivación	31

2.3.8. Relaciones humanas.....	31
2.3.9. Comunicación.....	31
2.3.10. Cmportamiento organizacional	32
2.3.11. Liderazgo	32
2.4 Formulación de la Hipótesis.....	33
2.4.1 Hipótesis General	33
2.4.2 Hipótesis Específicos	33
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	34
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	34
3.1.1. Tipo	34
3.1.2. Enfoque.....	34
3.2.3.Poblacion:.....	35
3.2. Muestra.....	35
3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLE E INDICADORES	37
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.4.1. Técnicas a emplear	39
3.4.2. Descripción de los Instrumentos.....	39
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	42

CAPITULO IV: RESULTADOS	43
4.1. Resultados de la investigación	44
4.1.1. Contrastación de hipótesis.....	72
CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1. Discusión	74
5.2. Conclusiones.....	76
5.3. Recomendaciones	77
CAPITULO VI. FUENTES DE INFORMACIÓN	78
6.1. Fuentes bibliográficas.....	78
6.2. Fuentes electrónicas.....	79
ANEXOS	81
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	82
01. CUESTIONARIO.....	83
02. ANALISIS DE CONFIABILIDAD	87
03. VALIDEZ DEL CUESTIONARIO	88

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género de los colaboradores.....	44
Tabla 2 Edad de los trabajadores	45
Tabla 3 ¿Tiempo que trabaja en el área?	46
Tabla 4 ¿Situación laboral?.....	47
Tabla 5 ¿En el Hospital hay apoyo, colaboración y participación entre los compañeros de trabajo y entre las diferentes áreas del hospital?.....	48
Tabla 6 ¿Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.....	49
Tabla 7 ¿Ud. Cree que el trabajo en su área está bien organizado.....	50
Tabla 8. ¿Es habitual la colaboración entre sus compañeros de trabajo para sacar adelante las tareas.....	51
Tabla 9. ¿Se siente usted parte de un equipo de trabajo?.....	52
Tabla 10. ¿Está usted de acuerdo con la comunicación organizacional que posee el Hospital?.....	53
Tabla 11. ¿Está usted de acuerdo con la gestión del departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?.....	54
Tabla 12. ¿Su jefe inmediato le mantiene informado sobre los asuntos que afectan a su trabajo?.....	55
Tabla 13. Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es Buena.....	56
Tabla 14. Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo.....	57
Tabla 15. Le resulta fácil la comunicación con su jefe inmediato?.....	58
Tabla 16. Cree usted que las condiciones ambientales en su área de trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación entre otros) facilitan su actividad laboral diaria?.....	59
Tabla 17. Las condiciones en su áreade trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)?.....	60
Tabla 18. Está Ud. de acuerdo con las condiciones laborales que le brinda Villa Salud	

(limpieza y orden)?.....	61
Tabla 19. Considera usted que las instalaciones en su área de trabajo (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan su trabajo y los servicios prestados a los usuarios?.....	62
Tabla 20. Cree usted que la tecnología y las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?.....	63
Tabla 21. Cree usted que sus funciones y responsabilidades laborales están bien definidas, por lo tanto sabe lo que esperan de Ud.?.....	64
Tabla 22. Considera usted, que la carga laboral su área están bien distribuidas.	65
Tabla 23. Está usted de acuerdo con los reglamentos del Hospital?.....	66
Tabla 24.¿Considera usted que las autoridades superiores siempre realizan o propician acciones para fortalecer el ambiente ético de la institución y el compromiso de todos los miembros de la organización?.....	67
Tabla 25. Conoce usted y comprende plenamente el documento en el cual la institución ha declarado los valores y principios éticos que deben observarse?.....	68
Tabla 26. Ha participado usted ampliamente en actividades de capacitación, formación y sensibilización en materia ética?.....	69
Tabla 27. Considera usted que los ejecutivos de dirección dedican esfuerzos importantes con la finalidad de incentivar la motivación, observancia y seguimiento de la ética institucional?.....	70
Tabla 28. Si usted se encontrara en una situación de conflicto de intereses o ante una supuesta conducta antiética, sabe lo que debe de hacer?.....	71
Tabla 29. Analisis De Confiabilidad.....	88
Tabla 30. Validez del cuestionario.....	89

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1 Género de los colaboradores.....	44
Gráfico 2 Edad de los trabajadores.....	45
Gráfico 3 ¿Tiempo que trabaja en el área?.....	46
Gráfico 4 ¿Situación laboral?.....	47
Gráfico 5 ¿En el Hospital hay apoyo, colaboración y participación entre los compañeros de trabajo y entre las diferentes áreas del hospital?.....	48
Gráfico 6 ¿Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.....	49
Gráfico 7 ¿Ud. Cree que el trabajo en su área está bien organizado.....	50
Gráfico 8. ¿Es habitual la colaboración entre sus compañeros de trabajo para sacar adelante las tareas.....	51
Gráfico 9. ¿Se siente usted parte de un equipo de trabajo?.....	52
Gráfico 10. ¿Está usted de acuerdo con la comunicación organizacional que posee el Hospital?.....	53
Gráfico 11. ¿Está usted de acuerdo con la gestión del departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?.....	54
Gráfico 12. ¿Su jefe inmediato le mantiene informado sobre los asuntos que afectan a su trabajo?.....	55
Gráfico 13. Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es Buena.....	56
Gráfico 14. Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo.....	57
Gráfico 15. Le resulta fácil la comunicación con su jefe inmediato?.....	58
Gráfico 16. Cree usted que las condiciones ambientales en su área de trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación entre otros) facilitan su actividad laboral diaria?.....	59
Gráfico 17. Las condiciones en su área de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)?.....	60
Gráfico 18. Está Ud. de acuerdo con las condiciones laborales que le brinda Villa	

Salud (limpieza y orden)?.....	61
Gráfico 19. Considera usted que las instalaciones en su área de trabajo (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan su trabajo y los servicios prestados a los usuarios?	62
Gráfico 20. Cree usted que la tecnología y las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?.....	63
Gráfico 21. Cree usted que sus funciones y responsabilidades laborales están bien definidas, por lo tanto sabe lo que esperan de Ud.?.....	64
Gráfico 22. Considera usted, que la carga laboral su área están bien distribuidas.....	65
Gráfico 23. Está usted de acuerdo con los reglamentos del Hospital?.....	66
Gráfico 24.¿Considera usted que las autoridades superiores siempre realizan o propician acciones para fortalecer el ambiente ético de la institución y el compromiso de todos los miembros de la organización?.....	67
Gráfico 25. Conoce usted y comprende plenamente el documento en el cual la institución ha declarado los valores y principios éticos que deben observarse?..	68
Gráfico 26. Ha participado usted ampliamente en actividades de capacitación, formación y sensibilización en materia ética?.....	69
Gráfico 27. Considera usted que los ejecutivos de dirección dedican esfuerzos importantes con la finalidad de incentivar la motivación, observancia y seguimiento de la ética institucional?.....	70
Gráfico 28. Si usted se encontrara en una situación de conflicto de intereses o ante una supuesta conducta antiética, sabe lo que debe de hacer?.....	71
Gráfico 29 Analisis De Confiabilidad.....	88
Gráfico 30.Validez del cuestionario.....	89

RESUMEN

Objetivo: Describir cómo es el clima organizacional en el Hospital Villa Salud sede Villa el Salvador – Lima 2016. **Métodos:** La población de estudios fueron de 86 colaboradores. Para el desarrollo de la investigación contamos con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos del Hospital Villa Salud, quienes permitieron aplicar los instrumentos de medición para estos efectos. las tecnicas utilizadas fueron la observación, la fichas, el análisis, la síntesis, la población seleccionada estuvo comprendida entre las edades de 20 años en adelante, de sexo femenino y masculino. **Resultados:** los resultados obtenidos indican que de 86 trabajadores que representan el 100% de la población investigada De los resultados obtenidos demuestran que de 86 trabajadores que representan el 100% de la población investigada, 62.8% de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente y el 37% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por lo tanto se acepta la hipótesis general planteada. **Conclusión:** se puede señalar que existen evidencias para afirmar que el clima organizacional en el Hospital Villa Salud es bajo.

Palabras clave: Clima organizacional, comunicación, factores sociales, factores culturales, factores físic

ABSTRACT

Objective: Describe how the organizational climate is in the Villa Salud Hospital, Villa El Salvador - Lima 2016. **Methods:** The study population was 86 employees. For the development of the research, we have the support of the Human Resources Management of the Villa Salud Hospital, which allowed applying the measurement instruments for these purposes. the techniques used were observation, cards, analysis, synthesis, the selected population was between the ages of 20 and older, female and male. **Results:** the results obtained indicate that of 86 workers who represent 100% of the surveyed population, the results show that of 86 workers who represent 100% of the surveyed population, 62.8% of the workers reveal that they totally disagree, disagree and indifferent and 37% agree and totally agree. Therefore, the general hypothesis proposed is accepted. **Conclusion:** it can be pointed out that there is evidence to affirm that the organizational climate in the Hospital Villa Salud is low.

Key words: Organizational climate, communication, social factors, cultural factors, physical factors.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada El Clima Organizacional en el Hospital Villa Salud sede Villa el Salvador - Lima 2016 es un trabajo de investigación de tipo descriptivo cuyo objetivo fue describir cómo es el clima organizacional en dicho Hospital .El clima organizacional es importante porque implica una mayor riqueza en los estudios organizacionales al adoptar los conocimientos y metodologías de disciplinas como la sociología ,la antropología y la psicología ,esto implica reformular una serie de ideas que han regido los paradigmas organizacionales y que resultan ser , la mayoría de las veces ,al hacer mejor uso de esa reformulación para el desarrollo organizacional , estaremos hablando desde un enfoque sociológico no sólo de una mejora sustancial en la empresa ,sino también en la sociedad.

El clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan mejorar continuamente el ambiente de su organización para alcanzar mejor productividad, sin perder de vista al recurso humano, el clima influye como el trabajador se siente dentro de la institución.

Cabe señalar que Talcott Parsons analizó el estudio de las organizaciones, en su teoría de la acción, que se basa en el concepto teórico-sistema y el principio metodológico de la acción voluntaria. Sostuvo que "el sistema social está integrado por las acciones de los individuos. En consecuencia, su punto de partida es la interacción entre dos individuos se enfrentan con una variedad de opciones acerca de cómo podrían actuar, las opciones que están influenciadas y limitadas por un número de factores físicos y sociales.

Parsons determinó que cada individuo tiene expectativas de las acciones de los otros y reacciona a su propio comportamiento, y que estas expectativas podrían (si tiene éxito) ser "derivadas" de las normas y valores aceptados de la sociedad en que viven. Como subrayó el propio Parsons, en un contexto general, nunca existiría ningún "ajuste" perfecto entre las conductas y normas, por lo que esta relación nunca es completa o "perfecta".

Parsons desarrolló la idea de los roles en las colectividades de roles que se complementan mutuamente en el cumplimiento de las funciones para la sociedad. Algunas funciones están ligadas en las instituciones y estructuras sociales (económica, educativa, legal e incluso basada en género). Estos son funcionales en el sentido de que ayudan a la sociedad en el funcionamiento y el cumplimiento de sus necesidades funcionales para que la sociedad funcione sin problemas.

Para Parsons, los procesos claves para la producción del sistema son la socialización y control social. La socialización es importante porque es el mecanismo para la transferencia de las normas y valores aceptados de la sociedad a los individuos dentro del sistema. Parsons nunca habló de "socialización perfecta"-en ninguna socialización de la sociedad fue sólo parcial e "incompleto" desde un punto de vista integral.

Los individuos en interacción dentro de una organización con situaciones cambiantes adaptan a través de un proceso de "roles de negociación. "Una vez que se establecen los roles, estos crean normas que guían la acción adicional y por lo tanto son institucionalizadas, creando estabilidad en las interacciones sociales. Cuando no se puede ajustar el proceso de adaptación, debido a las crisis agudas o cambio radical inmediato, ocurre la disolución estructural y, o bien nuevas estructuras (o por lo tanto, un nuevo

sistema) se forman, o de la sociedad muere. Este modelo de cambio social ha sido descrito como un "equilibrio móvil," y hace hincapié en el deseo de orden social. Para Parsons, los procesos claves para la producción del sistema son la socialización y control social. La socialización es importante porque es el mecanismo para la transferencia de las normas y valores aceptados de la sociedad a los individuos dentro del sistema. Parsons nunca habló de "socialización perfecta"-en ninguna socialización de la sociedad fue sólo parcial e "incompleto" desde un punto de vista integral.

Consecuentemente la convergencia multidisciplinaria puede utilizarse en provecho de los estudios organizacionales como en esta investigación .que se aplica desde una perspectiva sociológica.

La investigación consta de capítulos los cuales mencionaremos los siguientes:

CAPÍTULO I: En este capítulo nos referimos al planteamiento del problema, en la cual está incluida la realidad Problemática, seguidamente de la formulación del problema, objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II: En este capítulo señalamos el marco teórico la cual incluye los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y otras publicaciones, las bases teóricas, definición conceptual, formulación de las hipótesis general e hipótesis específicos.

CAPÍTULO III: En este capítulo tratamos la metodología de estudio, la cual incluye el diseño metodológico, tipo de investigación y además el enfoque de la investigación, seguido de la población y muestra de estudio, así mismo operacionalización de las

variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas a emplear, además descripción de los instrumentos, y técnicas para el procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV: En este capítulo esta todo lo consignado a los resultados de la investigación, se presenta los resultados de los ítems por cuadros, gráficos de la variable interviniente, e interpretaciones de cada uno.

CAPÍTULO V: En este capítulo sustentamos luego de haber hecho el análisis correspondiente de los resultados de la investigación, la afirmación de las hipótesis, la Discusión, Conclusiones y recomendaciones finales.

CAPÍTULO VI: En este capítulo señalamos las referencias bibliográficas, hemerográficas, documentales y electrónicas.

Finalmente en la última parte del trabajo de investigación señalamos los anexos, donde damos a conocer el instrumento de evaluación y la forma de su calificación, todo ello para dejar como referencia clara del trabajo serio que hemos llevado a cabo sobre El Clima Organizacional en el Hospital Villa Salud , Sede Villa el Salvador , Lima 20

CAPITULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad hay algunas empresas, sobre todo medianas y pequeñas, que consideran que un buen clima organizacional no es importante y por ello no invierten, creen que no aporta nada a su gestión y a sus resultados, sin conocer que el clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa.

Es importante que los gerentes o directivos tengan en cuenta el tipo de clima organizacional de la empresa para que orienten sus esfuerzos hacia los aspectos que están contribuyendo a afectar positivamente o negativamente la productividad de su organización o área de trabajo ya que ello depende de la motivación que tenga el personal para sobre llevar la carga laboral, por eso la organización u empresa debe proporcionar relaciones de satisfacción, interés entre el personal y jefes.

Robbins (2004), la define como “un sistema de significados compartidos entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras”.

Litwin y stringer (1968), señalan que, “el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización”.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo es el clima organizacional en el Hospital villa salud sede Villa el Salvador - Lima 2016?.

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo son los factores sociales del Hospital Villa Salud sede Villa el Salvador - Lima 2016?

¿Cómo son los factores físicos del Hospital Villa Salud sede Villa el Salvador - Lima 2016?

¿Cómo son los factores culturales del Hospital Villa Salud sede Villa el Salvador - Lima 2016?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

¿Describir cómo es el clima organizacional en el Hospital Villa Salud Villa el Salvador – Lima 2016?

1.3.2 Objetivos Específicos

Describir como son los factores sociales del Hospital villa salud villa el salvador – lima 2016.

Describir los factores físicos del Hospital Villa Salud Villa el Salvador – Lima 2016.

Describir los factores culturales del Hospital Villa Salud Villa el Salvador – Lima 2016.

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes De La Investigación

2.1.1 Investigación Internacional:

MARROQUÍN S. (2011), “El Clima Organizacional y Su Relación Con El Desempeño Laboral En Los Trabajadores De Burger King” , Guatemala.

La investigación se llevó a cabo en la cadena de restaurante de comida rápida, Burger King; cuyo objetivo es describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral entre los trabajadores, la población seleccionada estuvo comprendida entre las edades de 17 años en adelante, de sexo femenino y masculino; el muestreo que se utilizó fue probalístico simple en toda la muestra, ya que las mediciones del subconjunto, fueron estimaciones muy precisas del conjunto mayor, la investigación fue de 125 trabajadores, aplicando el método cuantitativo para evaluar los diferentes procesos y actividades de los diferentes restaurantes; los resultados obtenidos de esta investigación se determina que relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Burger King se cumple la interrelación satisfactoriamente permitiendo que cada uno de ellos ejecute con responsabilidad e importancia las tareas que deben de ejecutar diariamente.

CORTEZ N (2009), Diagnóstico Del Clima Organizacional En El Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa.

Cuyo objetivo es diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el

Hospital, el tipo de investigación es de tipo descriptivo el estudio fue de tipo observacional y la muestra es de 880 trabajadores de todas las unidades, el instrumento está elaborado con base en 80 afirmaciones distribuidas aleatoriamente, el cual fue aplicado de forma confidencial, donde los trabajadores emitieron juicios que, a su modo de percibir la realidad, caracterizan a la organización. Y llegan a la conclusión que el clima organizacional general en el hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio.

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

Ortega C. (2015) “Las Competencias Laborales Y El Clima Organizacional Del Personal Administrativo En Las Universidades Tecnológicas Privadas De Lima”

Utilizó un tipo de investigación correlacional y diseño no experimental que fue aplicada a una muestra de 161 trabajadores administrativos, seleccionados mediante un muestreo aleatorio; Aplicó dos instrumentos: la escala de clima organizacional de Sonia Palma y una escala de desempeño laboral. Ambas pruebas fueron sometidas a validez y confiabilidad, así como análisis factorial confirmatoria con importantes niveles de covarianza. Los datos fueron procesados mediante estadísticos descriptivos e inferenciales llegando a las siguientes conclusiones: existe correlación directa, positiva y significativa entre las competencias laborales y el clima organizacional, así como entre todas y cada una de las dimensiones de las competencias laborales con el clima organizacional: (p-valor < 0.001)

Chumpitaz E y Schicshi L (2012) “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL N° 10 - HUARAL”.

Cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL N° 10 – Huaral, el tipo de investigación, diseño y metodología, la investigación fue un estudio descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario de clima laboral Valenzuela R (2005)

Los análisis estadísticos a los que fueron sometidas las pruebas indicaron que los instrumentos son válidos y confiables; estas pruebas fueron aplicadas a una muestra de 48 personas entre nombrados y contratados. Los resultados estadísticos indicaron que el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores se encuentran relacionados significativamente.

Solis A y Guerrero M (2012) “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Sede Central De La Dirección Regional De Salud – Lima”.

Cuyo objetivo fue analizar como el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud – Lima; el tipo de investigación, la investigación es correlacional, el tipo de diseño que emplearon en esta investigación es no experimental y es de corte transversal. El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario y las técnicas empleadas fueron: la observación, encuestas, entrevistas y visitas domiciliarias.

Los análisis estadísticos a los que fueron sometidas las pruebas indicaron que los instrumentos son válidos y confiables; estas pruebas fueron aplicadas a una muestra de 82 trabajadores, en sus distintas áreas; entre las edades de 24 años y 65 años. Los resultados estadísticos indicaron que el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores se encuentran relacionados significativamente.

Orellana, Ramón & Bossio, (2010), “Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo”.

Plantea las siguientes conclusiones: Se ha comprobado que no existe relación entre el clima organizacional y desempeño docente. Supuestamente, debió encontrarse una relación entre las variables de estudio, dada la importancia del clima en el desempeño docente, pero hay que tener en cuenta que no estamos evaluando el desempeño laboral si no el desempeño en el aula y por otro lado el desempeño docente ha sido evaluado por los alumnos a su cargo y no por los mismos docentes o autoridades. Las conclusiones precisadas nos permiten indagar, en el presente estudio, el clima organizacional en el Hospital Villa Salud

Es una investigación descriptiva – comparativa. Se efectuó en la facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP). La muestra fue de 164 estudiantes en 10 semestres académicos, 15 docentes entre nombrados y contratados en diferentes categorías y 3 administrativos. El objetivo fue concluir las características y diferencias de percepción respecto a la Comunicación Organizacional, un área de la comunicación importante en el desarrollo de la organización y fundamental en el campo de la integración institucional, así mismo, determinar cuantitativa y cualitativamente las diferencias de dicha percepción según sexo, condición laboral y ciclo de estudios. La variable de investigación se midió con el Cuestionario de Comunicación Organizacional (Portugal, 1994) que analiza tres dimensiones: comunicación ascendente, descendente y horizontal y que consta de 14 ítems que se responden en una escala tipo Likert de cinco variaciones. La conclusión final fue que la percepción general es neutral, con tendencia a mala en los docentes y con tendencia a buena en los administrativos y estudiantes.

2.1.3. Antecedente local:

Esteban I. y Coronel M (2014) “Clima Laboral Y Estrés De Los Trabajadores Administrativos De La Unidad De Gestion Educativa, Huaura - 2014”

Cuyo Objetivo fue establecer la relación existente entre el clima laboral y el estrés de trabajadores administrativos de la unidad de Gestión Educativa de Lima (UGEL), Huaura – 2014; el tipo de investigación es correlacional y enfoque de investigación es cuantitativo, Los análisis estadísticos a los que fueron sometidas las pruebas indicaron que los instrumentos son válidos y confiables; estas pruebas fueron aplicadas todos los trabajadores administrativos de la unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Huaura con un total de 55 personas entre varones y mujeres.

Los resultados estadísticos indicaron que el clima Laboral y estrés de los trabajadores se encuentran relacionados significativamente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición de clima organizacional:

La teoría de la acción una importante fuente de recursos teóricos entiende a las organizaciones como un sistema organizacional que se caracteriza por establecer condiciones que deben cumplir quienes desean ingresar a ellas, poner condiciones que deben ser satisfechas por todos los miembros mientras permanezcan en ellas.

Las organizaciones constituyen una forma de construcción de sistemas que surge a partir de la coordinación de dos contingencias. Y tales son los reglamentos y normas que la organización ha establecido para regular la conducta de sus miembros y en la contingencia de los comportamientos de los miembros tanto la regla como los comportamientos y las reglas pueden ser diferentes a los que son.

Para **Chiavenato, (2000)** del concepto motivación surge el concepto clima organizacional que es un factor importante entre la relación de las personas y las organizaciones donde se hallan en un proceso de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad. (Vegetales) también incluye la satisfacción de las necesidades sociales de autoestima y de autorrealización (necesidades superiores).

Como la satisfacción de las necesidades superiores depende mucho de otras personas la adaptación varía de una persona a otra y no es igual en todas como cualquier otra característica de la personalidad y una buena adaptación significa “salud mental” las tres principales características son:

1. Las personas se sienten bien consigo mismas
2. Las personas se sienten bien con las demás personas.
3. Las personas son capaces de enfrentar por si misma las exigencias de la vida y situaciones.

Para **Robbins, Stephen (1999)** “clima organizacional puede ser la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento. Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal“.

Para **Fincher (1983)** y Nash (1983) ubican al clima organizacional dentro del sistema gerencial o administrativo, que incluye, además la estructura organizacional, políticas, procedimientos, reglas, sistema de recompensas, toma de decisiones, etc. Para

Fincher, el clima organizacional se define como “las percepciones que los empleados pueden tener en relación a las practicas organizacionales y los principios operativos. La valoración del clima organizacional es pertinente con la valuación de la actuación, ventajas y limitaciones que pudiera tener la organización y puede sugerir pasos correctivos” (p. 383). Para Nash (1983), es mucho más que un estilo administrativo; es el resultado de interacciones entre la estructura organizativa, las políticas, las prácticas administrativas, el carácter del personal y las relaciones humanas informales.

Para **García** (2007), el clima organizacional está integrado por muchos elementos entre los cuales se citan: el aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje, etc.; los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; la motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; el liderazgo, el poder, las políticas, la influencia, el estilo; la estructura; los procesos organizacionales, la evaluación, el sistema de remuneración, la comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Para **Álvarez** (1995) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad.

Para **Goncalvez** (1997) “el clima organizacional son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las

percepciones que tenga el trabajador de estos factores”.

Para **Hall** (1996), que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral, de ahí que la calidad del entorno juegue un papel importante en la percepción sobre el clima de una organización. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con la institución; por ende se refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

2.2.2. Teoría de la Acción

Talcott Parsons fue fuertemente influenciado por Émile Durkheim y Max Weber, sintetizando gran parte su trabajo en su teoría de la acción, que se basa en el concepto teórico-sistema y el principio metodológico de la acción voluntaria. Sostuvo que "el sistema social está integrado por las acciones de los individuos. En consecuencia, su punto de partida es la interacción entre dos individuos se enfrentan con una variedad de opciones acerca de cómo podrían actuar, las opciones que están influenciadas y limitadas por un número de factores físicos y sociales.

Parsons determinó que cada individuo tiene expectativas de las acciones de los otros y reacciona a su propio comportamiento, y que estas expectativas podrían (si tiene éxito) ser "derivadas" de las normas y valores aceptados de la sociedad en que viven. Como subrayó el propio Parsons, en un contexto general, nunca existiría ningún "ajuste" perfecto entre las conductas y normas, por lo que esta relación nunca es completa o "perfecta".

Las normas sociales siempre fueron problemáticas para Parsons, quien nunca dijo (como se ha alegado) que las normas sociales fueran generalmente aceptadas y acordadas,

si ello evita algún tipo de ley universal. Si se aceptan las normas sociales o no era, para Parsons, simplemente una cuestión histórica.

A medida de que las conductas se repiten en más interacciones y estas expectativas están muy arraigadas o institucionalizadas, se crea un rol. Parsons define un "papel", como la participación regulada-normativamente "de una persona en un proceso concreto de la interacción social con roles-socio específicos y concretos." A pesar de que cualquier persona, en teoría pueda cumplir ninguna función se espera que el individuo a ajustarse a las normas que rigen la naturaleza de la función que cumplen.

Por otra parte, una persona puede o no cumplir muchos roles diferentes al mismo tiempo. En un sentido, una persona puede ser vista como una "composición" de los papeles que él habita. Ciertamente, hoy en día, si se les pediría que se describieran a sí mismos, la mayoría de la gente respondería con referencia a sus roles sociales.

Posteriormente, Parsons desarrolló la idea de los roles en las colectividades de roles que se complementan mutuamente en el cumplimiento de las funciones para la sociedad. Algunas funciones están ligadas en las instituciones y estructuras sociales (económica, educativa, legal e incluso basada en género). Estos son funcionales en el sentido de que ayudan a la sociedad en el funcionamiento y el cumplimiento de sus necesidades funcionales para que la sociedad funcione sin problemas.

Contrario al mito prevaleciente, Parsons nunca habló de una sociedad donde no había conflicto o algún tipo de equilibrio "perfecto". El sistema de valores culturales de una sociedad nunca era, en el caso típico, completamente integrado, nunca era estático y

la mayoría de las veces, como en el caso de la sociedad estadounidense, en un estado complejo de transformación con respecto a su punto de partida histórico. Para llegar a un equilibrio "perfecto" no estaba en ninguna cuestión teórica seria en el análisis de Parsons de sistemas sociales, de hecho, las sociedades más dinámicas tenían generalmente sistemas culturales con importantes tensiones internas, como los EE.UU. y la India. Estas tensiones fueron (con bastante frecuencia) una fuente de su fuerza de acuerdo con Parsons en lugar de lo contrario. Posteriormente, Parsons nunca pensó en sistema de institucionalización y el nivel de las cepas (tensiones, conflictos) en el sistema como fuerzas opuestas de por sí.

Para Parsons, los procesos claves para la producción del sistema son la socialización y control social. La socialización es importante porque es el mecanismo para la transferencia de las normas y valores aceptados de la sociedad a los individuos dentro del sistema. Parsons nunca habló de "socialización perfecta"-en ninguna socialización de la sociedad fue sólo parcial e "incompleto" desde un punto de vista integral.

Parsons afirma que "a este punto es independiente del sentido en el que la persona es concretamente autónoma o creativa, en lugar de "pasiva" o "conforme", por la individualidad y la creatividad, son en gran medida, fenómenos de la institucionalización de las expectativas"; que se construyen culturalmente.

La socialización está apoyada por la aplicación de sanciones positivas y negativas comportamientos de roles de que realizan o que no cumplan con estas expectativas. Un castigo podría ser informal, como una risita o chismes, o más formal, a través de

instituciones como las prisiones y hogares mentales. Si estos dos procesos fueran perfectos, la sociedad se convertiría estática e inmutable, pero en realidad esto es poco probable que ocurra por mucho tiempo.

Parsons reconoce esto, afirmando que él trata a "la estructura del sistema en su problemática y sujeta a cambios," y que su concepto de la tendencia hacia el equilibrio "no implique el dominio empírico de la estabilidad en el cambio. "Él, sin embargo, cree que estos cambios se producen de forma relativamente suave.

Los individuos en interacción con situaciones cambiantes adaptan a través de un proceso de "roles de negociación. "Una vez que se establecen los roles, estos crean normas que guían la acción adicional y por lo tanto son institucionalizadas, creando estabilidad en las interacciones sociales. Cuando no se puede ajustar el proceso de adaptación, debido a las crisis agudas o cambio radical inmediato, ocurre la disolución estructural y, o bien nuevas estructuras (o por lo tanto, un nuevo sistema) se forman, o de la sociedad muere. Este modelo de cambio social ha sido descrito como un "equilibrio móvil," y hace hincapié en el deseo de orden social.

Talcott Parsons desarrolló el sistema del funcionalismo estructuralista, para cuya comprensión desarrollo el esquema AGIL. Las siglas AGIL se corresponden con lo que Parsons consideraba cuatro imperativos funcionales necesarios en todo sistema:

A: Adaptación. Todo sistema debe ser capaz de abordar las situaciones externas. Debe adaptarse a su entorno y adaptar el entorno a sus necesidades.

G: (*Goal Attainment*): Capacidad para alcanzar las metas. Sistema finalista o que se encarga de definir y alcanzar las metas fundamentales.

I: Integración. El sistema debe regular la integración entre sus componentes y entre los otros imperativos funcionales: A, G y L.

L: Latencia (Mantenimiento de Patrones). Un sistema debe mantener, proporcionar y renovar la motivación de los individuos como también las pautas culturales que lo integran.

Todo sistema social tiende al equilibrio y a la estabilidad. Se cree que las fuerzas perturbadoras del sistema social son los individuos y los conflictos se originan en la ideología o la psicología de los hombres. Se considera que el estado debería ser una organización de ayuda y administración que beneficie a toda la sociedad. Según el análisis de Talcott Parsons, la psicología se aboca al estudio del sistema de la personalidad, la biología a lo orgánico, la antropología al sistema cultural y la sociología al sistema social, con exclusividad la sociología será "la estructura de las pautas institucionales que definen los roles desempeñados por los individuos".

2.2.3. Teoría Burocrática (Weber 1924)

En su obra *The theory of social and economic organization* Weber sostiene que la forma más eficaz de organización es parecida a una máquina. Se caracteriza por reglas, controles y jerarquías y es impulsada por la burocracia. Este modelo también es conocido como racional legal. El trabajo de Weber también permitió caracterizar a la autoridad en carismática, tradicional y racional legal. La forma organizativa que resulta de aplicar la autoridad legal es nada menos que el modelo de organización burocrático, cuyos rasgos distintivos son: Las relaciones entre los miembros del grupo son impersonales y están

regidas por criterios formales. Cada persona actúa de acuerdo a lo que el puesto que ocupa demanda de ella y no sobre la base de la amistad, la relación familiar la pertenencia a una etnia, religión, raza o por lo que en América Latina se conoce como “compadrazgo”.

La división del trabajo y la especialización son requisitos del funcionamiento eficaz. Cada puesto tiene definidas las tareas que debe llevar a cabo, y las responsabilidades de empleados y directivos son acordes a dichas tareas. (Weber 1924) El resumen del postulado de esta teoría es: “La mejor forma de organización es la que tiene reglas claras y racionales, decisiones impersonales y excelencia técnica de sus empleados y gestores.”.

2.2.4. Teoría del Clima Organizacional de Likert

La teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las 15 variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores los trabajadores de una organización.

2.2.5. Importancia Del Clima Organizacional

En una forma global, el clima organizacional refleja valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforma a su vez en elementos del clima. Así se vuelve importante para un profesional el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

1. Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
2. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.

3. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

El clima constituye la personalidad de una organización y contribuye a la imagen que esta proyecta a sus empleados e incluso al exterior. El administrador o el asesor especialista deben ser capaces de analizar e interpretar esta personalidad para poder planear mejor sus intervenciones.

2.2.6. Características del clima organizacional

Existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional.

Como características principales del clima organizacional son según:

Silva, (1996) anota las siguientes:

- Es externo al individuo
- Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto
- Existe en la organización
- Se puede registrar a través de procedimientos varios
- Es distinto a la cultura organizacional

Rodríguez, (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Como podemos observar, el clima organizacional y el comportamiento de las personas tienen una estrecha relación, pues el primero produce un importante efecto sobre las personas, es decir, de modo directo e indirecto la percepción que las personas tengan del clima organizacional produce consecuencias sobre su proceder. Asimismo, podemos decir que el comportamiento de las personas causa un impacto en el clima organizacional.

Dentro de las variables más estudiadas en el clima organizacional son:

- Motivación
- Recompensas
- Propósito
- Comunicación
- Conflicto
- Estructura

- Liderazgo
- Satisfacción
- Capacitación
- Objetivos
- Cultura

Sin duda el estudio del clima organizacional es una herramienta útil que permite evaluar y medir los comportamientos de los recursos humanos de una organización.

2.2.7. Tipos De Clima Organizacional

Renis Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima 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.

a) Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos

y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

b) Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

c) Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

d) Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados.

2.2.8. Enfoques de Clima Organizacional

A. Enfoque estructural: los investigadores más representativos son:

- ❖ Guion (1973)
- ❖ Indik (1965)
- ❖ Inkson (1970)
- ❖ Payne y Pugh (1976)

Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización. Como resultado de esta exposición tienen percepciones similares. Las cuales representan su propio clima organizacional.

B. Enfoque perceptual:

Los investigadores más representativos son:

- ❖ James (1978) | James y Jones (1974)
- ❖ Joyce y Slocum (1982,1984)
- ❖ Schneider y Reichers 1983)

La base para la formación del clima está dentro del individuo. Reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico.

El clima es una descripción individual psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales.

C. Enfoque interactivo: los investigadores más representativos son:

- ❖ Blumer (1969)
- ❖ Joyce y Slocum(1979)
- ❖ Poole y McPhee (1983)
- ❖ Schneider y Reichers (1983)
- ❖ Terborg (1981).

La interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional.

D. Enfoque cultural: los investigadores más representativos son:

- ❖ Allaire y Firsirotu (1984)
- ❖ Ashforth (1985)
- ❖ Geertz (1973)
- ❖ Goodenough (1971)
- ❖ Keesing (1974)
- ❖ McPhee (1985)

El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, abstracta (cultura de la organización)

2.3. Definiciones conceptuales (Definiciones De Términos Básicos)

2.3.1. Factores sociales:

Los factores sociales en cualquier realidad concreta están constituidos por las interacciones que se dan entre las personas en las distintas áreas de manifestación de lo social, como son: las estructuras sociales, las instituciones sociales como la familia, la escuela, el Estado, la religión, la cultura, etcétera, las cuales al mismo tiempo que son constituidas gracias a su mediación por los actores sociales colectivos e individuales a través de la realidad concreta, inciden en la realidad concreta como un todo, en la misma medida que ella influye también en ellos.

Para Marx y Engels, que las circunstancias determinan a los hombres en la misma medida que los hombres crean a las circunstancias, solo que para que este

esquema metodológico sea comprendido en cuanto a su aplicación a una realidad concreta determinada, se debe entender que la mediación o vertebración entre circunstancias y actores sociales, está dada por esa misma realidad concreta en sí a través de sus factores componentes. El todo influye en sí a través de sus partes que al integrarse lo constituyen, y es de esa manera, integrada por partes con las especificidades propias de cada una, como el todo influye en sus partes. Esta idea dimensiona la importancia de los factores sociales como partes componentes de cualquier realidad concreta. Esta aclaración permite dilucidar que el objeto de estudio de la interacción entre estas dos dimensiones de lo social los objetivos y los subjetivos, etcétera se encuentra constituido por el la misma realidad concreta de la que son parte los factores sociales que se analizan, y que al mediarlo los modifica de aspectos generales abstractos a aspectos singulares concretos, en cuyo sentido representan a distintos factores sociales: objetivos o subjetivos, etcétera.

2.3.2. La infraestructura:

Para Karl Marx, “la base material en la que está sentada la sociedad, que incluye, en pocas palabras, a la economía: las fuerzas y las relaciones de producción. Desde allí se sostiene la estructura social, y más arriba la superestructura, que dependen también de la infraestructura y donde se encontraría por ejemplo, la vida cultural e ideológica”.

2.3.3. Factores culturales :

Los factores culturales son las actividades propias de una empresa o proyecto, igualmente es algo que influye constantemente en estas ya sea

positiva o negativamente.

Para Talcott Parsons concebía la cultura como "la principal fuerza que ligaba los diversos elementos del mundo social, o del sistema de la acción". Señalando con ello, que la cultura media en la interacción entre los actores e integra la personalidad y los sistemas sociales. Teniendo en parte, la capacidad de llegar a ser un componente de otros sistemas diferentes.

Asimismo, en el sistema social, la cultura se encarna en normas y en valores, y en el sistema de la personalidad que es internalizada por el actor. El sistema cultural es un sistema de símbolos y significados, que constituye un particular "nivel de abstracción" de las relaciones sociales, que se contrapone al "sistema social", puesto que es un sistema de normas e instituciones, y al "sistema de la personalidad", que corresponde un sistema de motivaciones.

2.3.4. La adaptación:

Es el proceso a través del cual el hombre se adecúa a las condiciones naturales, de vida, de trabajo, etc..., que llevan a una mejora morfológico-funcional del organismo, y a un aumento de su potencialidad vital y de su capacidad no específica de resistir a los estímulos extremos del ambiente”.

2.3.5. Satisfacción Laboral:

Es “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-

económicas acordes con sus expectativas”.

2.3.6. Cultura Organizacional:

Talcott Parsons, identifica como el “sistema Cultural”, esto es el sistema de ideologías, valores, creencias, mitos, ritos, normas, historias, símbolos, lenguaje, leyendas”.

2.3.7. Motivación:

Es la voluntad que tiene los individuos para realizar esfuerzos hacia las metas que tiene las organizaciones satisfaciendo al mismo tiempo necesidades individuales. Las personas motivadas buscan con ahínco lograr sus metas y es improbable que se encuentre con resultados negativos que alteren este estado personal, se dice que las personas motivadas están en constante presión y liberan esta sensación a través del esfuerzo.

2.3.8. Relaciones Humanas:

Son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana”

2.3.9. Comunicación:

Es el proceso a través del cual los individuos condicionan recíprocamente su comportamiento. Trato o correspondencia entre dos o más personas. En un análisis de tal proceso y para lograr mayor efectividad, lo que primero debe hacerse es enfocarlo sobre el propósito que se persigue, a fin de poder

determinar si nuestra conducta nos está llevando a lograr el resultado deseado.

2.3.10. Comportamiento Organizacional:

Es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa. La organización debe buscar adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización.

2.3.11. Liderazgo :

Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos"

2.4 Formulación de la Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

El clima organizacional en el Hospital Villa Salud – sede Villa el Salvador es bajo.

2.4.2 Hipótesis Específicos

Los factores sociales del Hospital villa salud sede villa el salvador – lima 2016 es bajo.

Los factores físicos del Hospital Villa Salud sede Villa el Salvador – lima 2016 es bajo.

Los factores culturales del Hospital Villa Salud sede Villa el Salvador- lima 2016 es bajo.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1 Tipo de investigación

Investigación Básica Descriptiva: Es una investigación de tipo descriptivo porque se conoce de manera detallada y concreta el problema, basándose en documentos que describen su situación actual.

Investigación Prospectiva: se estudiará el comportamiento de la variable en el momento de los hechos.

Investigación Transversal: la investigación estará delimitada a un periodo comprendido entre el mes de julio de 2016 a octubre de 2016 y no se le dará seguimiento.

3.1.2 Enfoque de la investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo porque los datos recolectados serán transformados en resultados numéricos y porcentuales utilizando los programas de Word y SPSS 21.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Poblacion:

La población objetivo de esta investigación está conformado por un total de 220 trabajadores del hospital Villa Salud. Sede Villa el Salvador – Lima 2016

3.2.2 Muestra

Se tomó la población muestral de 86 trabajadores, la cual se calculó aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{N x P x Q x z^2}{E^2 x (N-1) + P x Q x Z^2}$$

n = Tamaño de la muestra.

Z = 1.96, Distribución Normal Estándar (para 95% de margen de confiabilidad) p = 0.5, probabilidad de ocurrencia de los casos.

q = 0.5, probabilidad de no ocurrencia de los casos.

E = 0.05, error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población.

N = 220 trabajadores

$$n = \frac{3.8416 * (0.25) * 220}{(0.0025) * (219) + (3.8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{0.9604 * 220}{0.5475 * 0.9604}$$

$$n = \frac{211.288}{1.5079}$$

$$n = 140.120698$$

Se ha tenido que ajustar la muestra porque el cálculo anterior pasaba el 10% de la población. Para esto se ha, trabajado con la formula siguiente:

$$n. \frac{n}{1}$$

+ n

$$n \frac{140}{1+140}$$

$$\frac{140}{22022}$$

$$n = \frac{140}{1+063636364}$$

$$n = \frac{140}{1.63636364}$$

$$n = 85.5 = 86$$

3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLE E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS O ITEMS	INSTRUMENTO
Clima Organizacional	Parsons se basa en el concepto teórico-sistema y el principio metodológico de la acción voluntaria. Sostuvo que "el sistema social está integrado por las acciones de los individuos. En consecuencia, su punto de partida es la interacción entre dos individuos se enfrentan con una variedad de opciones acerca de cómo podrían actuar, las opciones que están influenciadas y limitadas por un número de factores físicos y sociales.	Clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo. Se consideran diferentes aspectos del individuo así como: actitudes, percepciones, personalidad, valores aprendizaje entre otros.	Factores Sociales	Trabajo en Equipo	<p>¿Está de acuerdo con el apoyo, colaboración y participación entre los compañeros de trabajo y entre las diferentes áreas del hospital?</p> <p>¿Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?</p> <p>¿Ud. Cree que el trabajo en su área está bien organizado?</p> <p>¿Ud. cree que es habitual la colaboración entre sus compañeros de trabajo para sacar adelante las tareas?</p> <p>¿Ud. Se siente parte de un equipo de trabajo?</p>	
				Comunicación	<p>¿Ud. Está de acuerdo con la comunicación organizacional que posee el Hospital?</p> <p>¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?</p> <p>¿ su jefe inmediato le mantiene informado sobre los asuntos que afectan a su trabajo.</p> <p>¿Ud. Considera que la relación con sus compañeros de trabajo es buena.</p> <p>¿para Ud. Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo?</p> <p>¿Le resulta fácil la comunicación con su jefe inmediato?</p>	
			Factores Físicos	Iluminación	<p>¿Ud. Cree que las condiciones ambientales en su área de trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan su actividad diaria?</p>	
				Ambiente	<p>¿Ud. Cree que Las condiciones en su área de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)?</p> <p>¿ Ud. está de acuerdo con las condiciones laborales que el Hospital les da (limpieza y orden)?</p>	
				Tecnología	<p>¿Ud. Considera que las instalaciones en su área de trabajo (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan su trabajo y los servicios prestados a los usuarios?</p> <p>¿Ud. Cree que las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?</p>	
	Normas y Reglas	<p>¿Ud. Cree que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto saben lo que se espera de Ud.?</p> <p>¿Ud. Considera que en su área tienen las cargas de trabajo bien repartidas?</p> <p>¿Ud. Está de acuerdo con los reglamentos del Hospital?</p>				

			Factores Culturales	Valores	<p>¿ud. Considera que las autoridades superiores siempre realizan o propician acciones para fortalecer el ambiente ético de la institución y el compromiso de todos los miembros de la organización?</p> <p>¿Ud. conoce y comprende plenamente el documento en el cual la institución ha declarado los valores y principios éticos que deben observarse?</p> <p>¿ud. Ha participado ampliamente en actividades de capacitación, formación y sensibilización en materia ética?.</p> <p>¿ud. Considera que las autoridades superiores dedican esfuerzos importantes para la motivación, observancia y seguimiento de la ética institucional?</p> <p>¿Si Ud. Se encontraría en una condición en que pueda haber un conflicto de intereses o ante una supuesta conducta antiética, sabe lo que debe de hacer, y lo haría?</p>	Cuestionario
--	--	--	---------------------	---------	---	--------------

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnicas a emplear

La técnica empleada en nuestra investigación ha sido la observación y la encuesta.

3.4.2 Descripción de los Instrumentos

Likert (1932). La finalidad de realizar el trabajo de investigación de clima organizacional es describir la situación actual del Hospital se diseñó una encuesta tomando como referencia la escala valorativa.

La escala de Likert es una de las más utilizadas en la medición de actitudes, es un método sencillo por la simplicidad de su confección y aplicación. La escala utiliza enunciados o proposiciones, es decir afirmaciones, sobre las que se tiene que manifestar el individuo.

Para construir una escala de actitudes de calificaciones sumadas, en primer lugar se debe definir el objeto de la variable actitud que se pretende medir. En segundo lugar se consultará la información pertinente para construir los ítems.

Con estos dos pasos se puede tener una escala previa, la que ha de someterse a una valoración piloto en una muestra representativa de la población o de otra con características similares a la que se va a estudiar.

Con esta valoración se podrá efectuar un análisis de los ítems que permitirá decidir si son discriminativos, o no, si se deben modificar, y en definitiva como se va a configurar la escala. Finalmente, una vez que se haya pasado la escala en la población que interesa estudiar, se obtiene la puntuación sumada de cada individuo.

Tomando en cuenta las consideraciones presentadas anteriormente, se diseñó una encuesta de actitudes con su respectiva escala de valoración, esta lleva dos partes, las que se detalla a continuación:

En primer lugar, la encuesta abarca las categorías demográficas de la población objeto de estudio, tales como: género (masculino o femenino), rango de edades, antigüedad laboral y distribución del área organizacional.

En segundo lugar, sobre las dimensiones seleccionadas para realizar la investigación de clima organizacional en el Hospital Villa Salud y para analizar sus respectivos indicadores, se creó un cuestionario estructurado de (28) ítems, dicha escala tiene 5 alternativas de solución con un valor que oscila de uno a cinco. A continuación se presentara la medición de escala:

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

- **CUESTIONARIO:** Se utilizará un cuestionario estructurado de (28) preguntas con alternativas policotómicas de acuerdo a la Operacionalización de la variable.

Parámetros de medición del instrumento

Calificación	Intervalo	Estado
Calificación muy baja	0 – 20%	Critico
Calificación baja	21 - 40%	Bajo
Calificación media	41 – 60 %	Promedio
Calificación alta	61 - 80%	Destacado
Calificación muy alta	81 - 100%	Optimo

3.5 Técnicas para procesamientos de la información

Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 21 para ordenar y tabular los datos.

Para la prueba de hipótesis se utilizó los estadísticos descriptivos, frecuencias y porcentaje.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación de cuadros, gráficos e interpretación

Este capítulo tiene como finalidad dar a conocer los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento que nos permitieron recoger los datos para luego procesarlos a través del SPSS 21, analizarlos e interpretarlos.

En primera instancia los resultados de la variable referente a las variables intervinientes así como: la edad, genero, tiempo de trabajo en el área y situación laboral de la población investigada.

Seguidamente los resultados por dimensiones.

4.1. Resultados De La Investigación

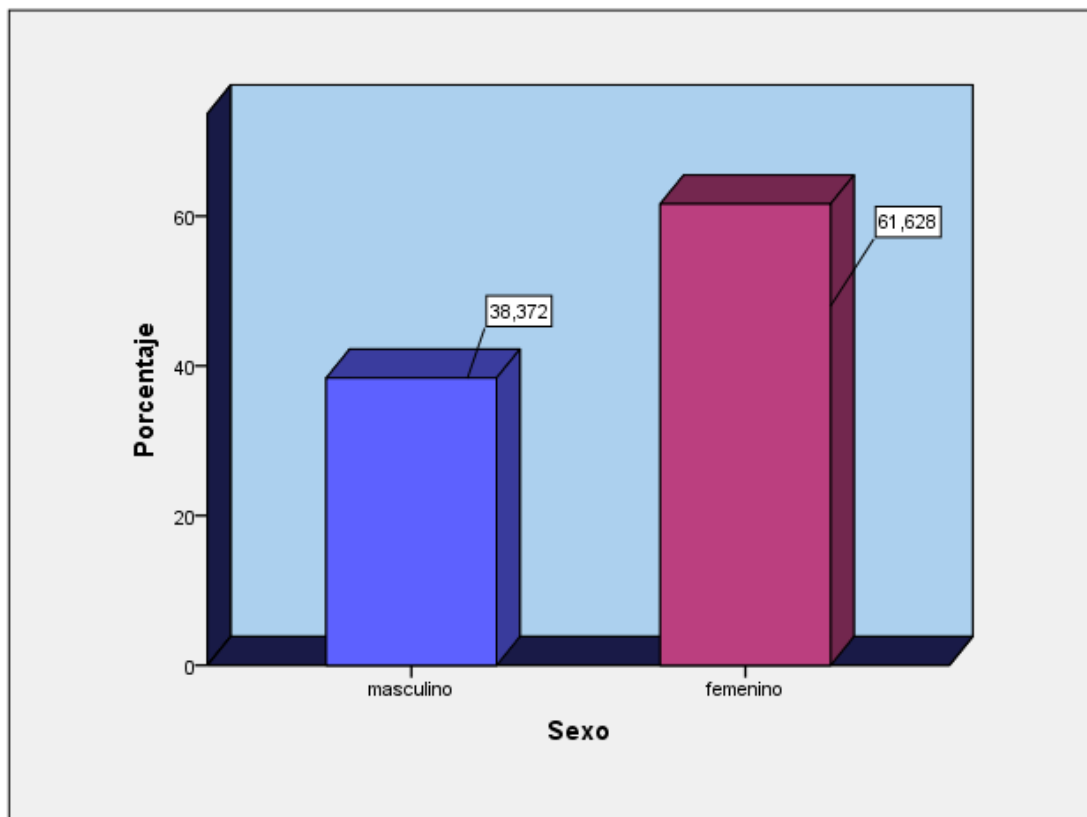
Tabla 01

Table 1 De Genero de los colaboradores

<i>N°</i>	<i>Alternativas</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<i>masculino</i>	<i>33</i>	<i>38.4</i>	
<i>femenino</i>	<i>53</i>	<i>61.6</i>	
<i>Total</i>	<i>86</i>	<i>100</i>	

Fuente: *Elaboración propia*

GRÁFICO 01



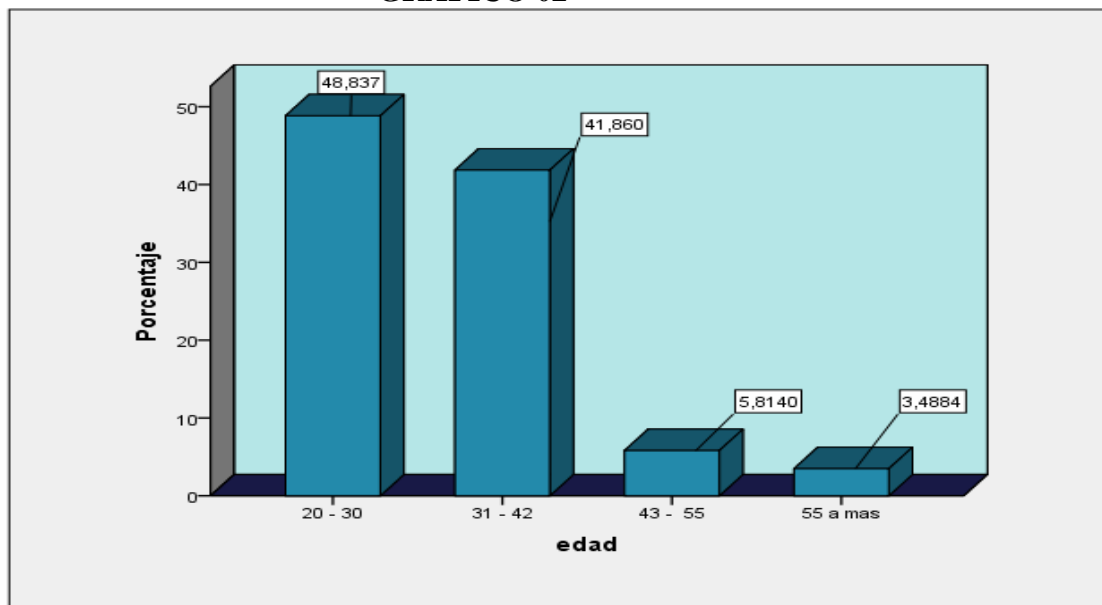
Fuente: *Elaboración propia*

De 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 33 que representa el 38.4% son varones y 53 que representan al 61.6% son mujeres. La mayoría de los colaboradores son de sexo femenino.

Tabla 02*Tabla 2 de Edad de los Trabajadores*

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	20 a 30	42	48.8
02	31 a 42	36	41.9
03	43 a 45	5	5.8
04	55 a más	3	3.5
Total		86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 02

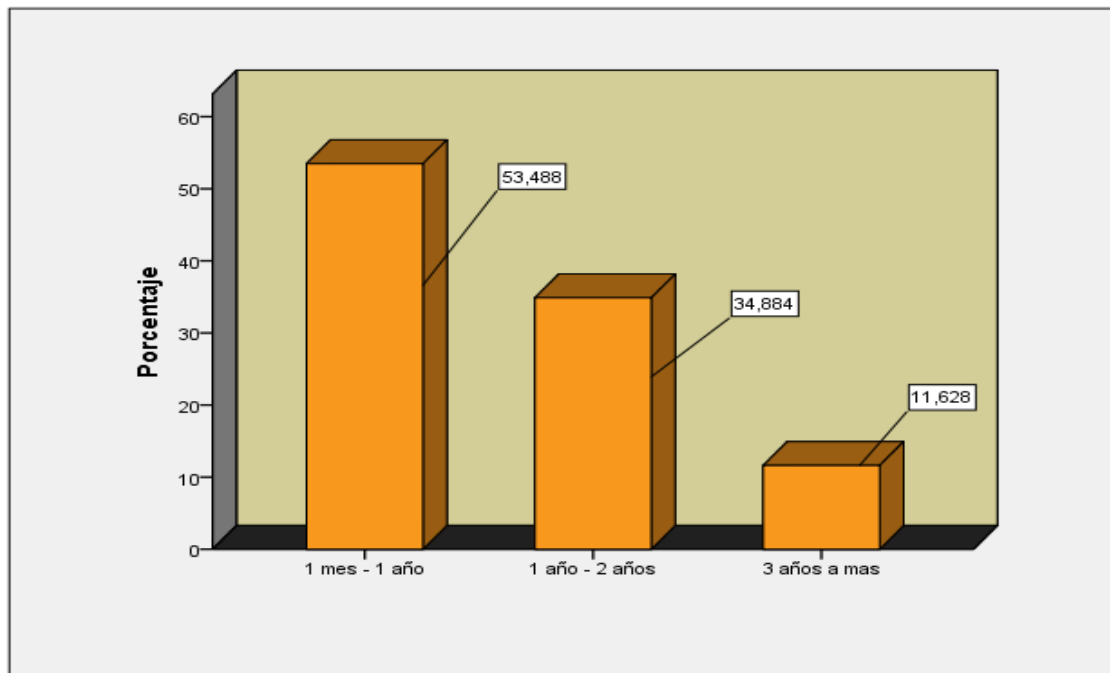
Fuente: Elaboración propia.

De 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 42 que representan 48.8% están entre los 20 – 30 años de edad, el 36 que representan al 41.9% son de 31 – 42 años, 5 que representan un 5.8% están entre los 43 – 55 años y por último 3 personas que representan al 3.5% son de 55 años a más.

Tabla 03.*Talas 3 de Tiempo que trabaja en el área*

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	1 mes - 1 año	46	53,5
02	1 año - 2años	30	34,9
03	3 años a más	10	11,6
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

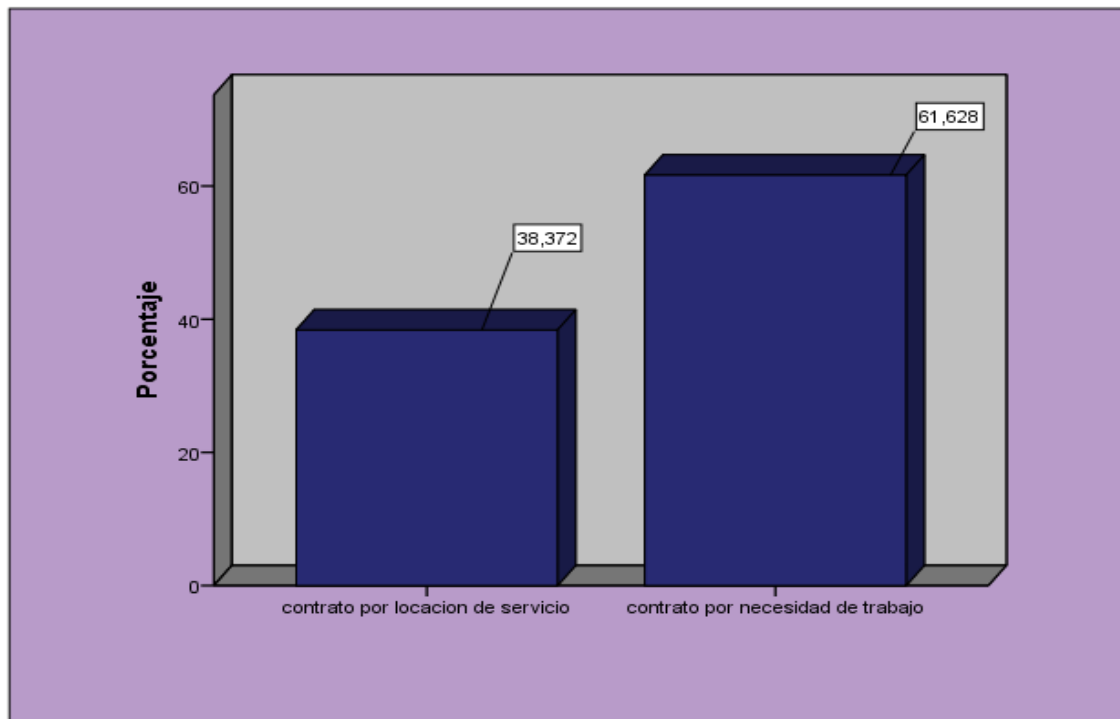
GRÁFICO 03

Fuente: Elaboración propia.

De 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 46 que equivale al 53.5% tienen de 1 mes – 1 año de trabajo; 30 personas que equivale 34.9% tienen de 1 año – a 2 años trabajando en el Hospital y por último 10 personas que representa el 11.6 % trabajan de 3 años a más.

Tabla 04*Tablas 4 Situación laboral.*

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	contrato por locación de servicio	33	38.4
02	contrato por necesidad de trabajo	53	61.6
	Total	86	100

Fuente: *Elaboración propia.***GRÁFICO 04***Figura 4: Elaboración propia.*

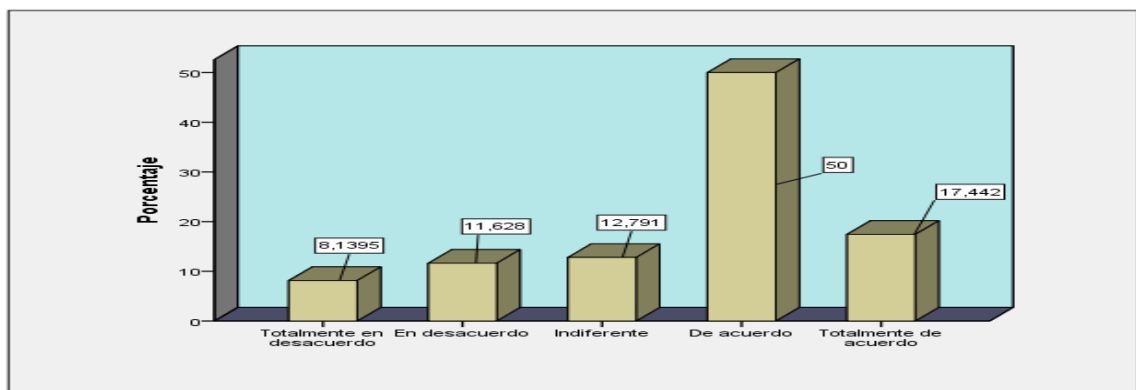
De 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 33 personas que equivale 38.4% tienen contrato por locación de servicio y 53 personas que equivale 61.6% tienen contrato por necesidad de trabajo.

Tabla 05.

Table 5 de En el Hospital hay apoyo, colaboración y participación entre los compañeros de trabajo y entre las diferentes áreas del hospital

	N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	7	8.1	
02	En desacuerdo	10	11.6	
03	Indiferente	11	12.8	
04	De acuerdo	43	50	
05	Totalmente de acuerdo	15	17.4	
	Total	86	100	

Fuente: *Elaboración propia.*

GRÁFICO 05

Fuente: *Elaboración propia.*

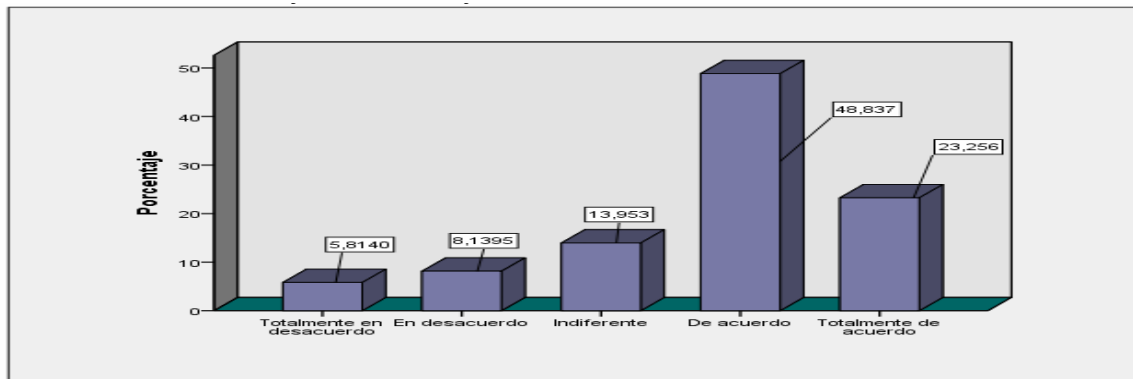
De 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 7 personas que representa el 8.1% está totalmente en desacuerdo con respecto al apoyo, colaboración y participación entre compañeros y las diferentes áreas; 10 personas que equivale el 11.6% está en desacuerdo con respecto al apoyo, colaboración y participación entre compañeros y las diferentes áreas, 11(12.8%) trabajadores es indiferente 43 (50%) está de acuerdo finalmente 15 (17.4%) se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 06

Tabla 6 de Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	5	5.8
02	En desacuerdo	7	8.1
03	Indiferente	12	14
04	De acuerdo	42	48.8
05	Totalmente de acuerdo	20	23.3
Total		86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 06

Fuente: Elaboración propia

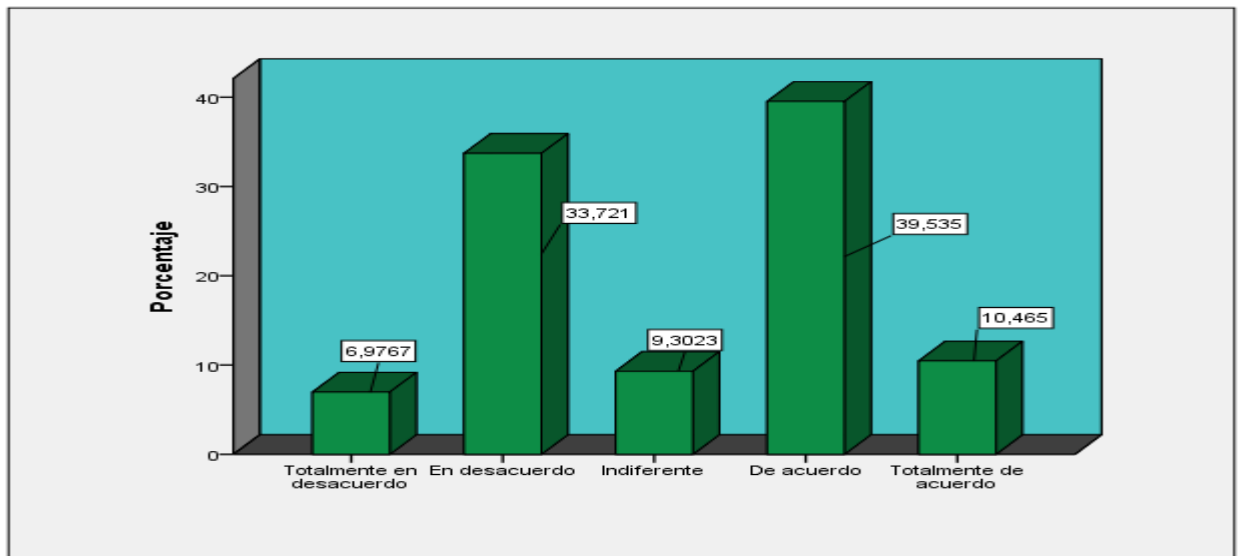
Este indicador abarca los diversos aspectos concernientes con respecto al jefe inmediato si tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha las opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones. De 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 5 (5.8%) de trabajadores está totalmente en desacuerdo, 7 (8.1%) de trabajadores está en desacuerdo, 12 (14%) de trabajadores es indiferente, el 42 (48.8%) menciona que está de acuerdo y por ultimo 20 (23.3%) de trabajadores señala que está totalmente de acuerdo con dicho indicador.

Tabla 07

Tablas 7 Ud. Cree que el trabajo en su área está bien organizado

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	6	7
02	En desacuerdo	29	33.7
03	Indiferente	8	9.3
04	De acuerdo	34	39.5
05	Totalmente de acuerdo	9	10.5
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 07

Fuente: Elaboración propia.

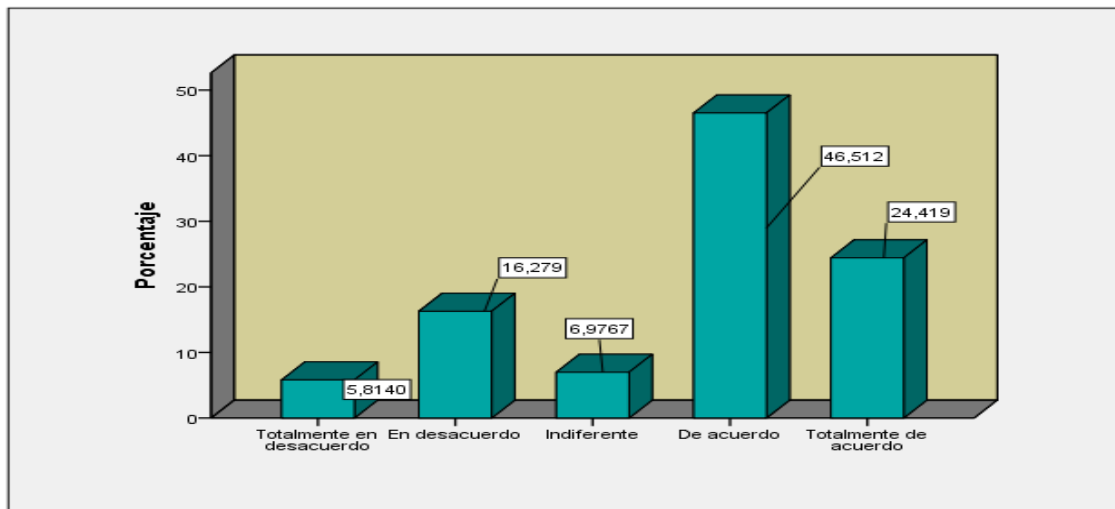
En cuanto al área de trabajo si está bien organizado se encontró de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, que 6 (7%) de trabajadores están totalmente en desacuerdo, 29 (33.7%) muestra estar en desacuerdo, el 8 (9.3%) es indiferente, el 34 (39.5%) menciona que está de acuerdo y el 9 (10.5%) señala que está totalmente de acuerdo.

Tabla 08

Tablas 8 Es habitual la colaboración entre sus compañeros de trabajo para sacar adelante las tareas

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	5	5.8
02	En desacuerdo	14	16.3
03	Indiferente	6	7
04	De acuerdo	40	46.5
05	Totalmente de acuerdo	21	24.4
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 08

Fuente: Elaboración propia.

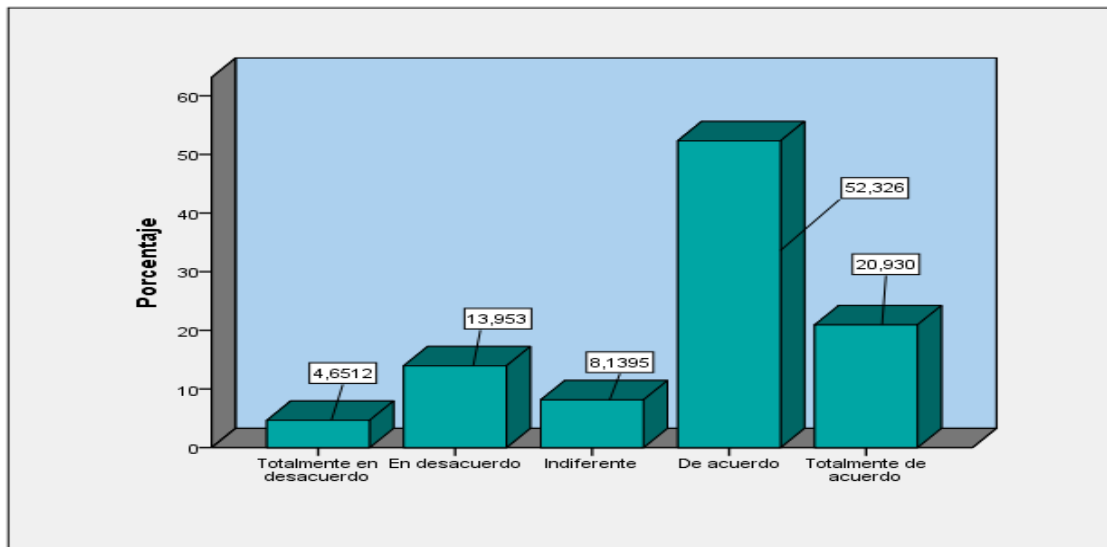
Referente a la pregunta si es habitual la colaboración entre compañeros de trabajo para sacar adelante las tarea, de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 5 (5.8%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 14 (16.3%) se muestra en desacuerdo, 6 (7%) es indiferente, 40 (46.5%) mencionan que están de acuerdo y 21 (24.4%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 09

Tablas 9 Se siente usted parte de un equipo de trabajo

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	4	4.7
02	En desacuerdo	12	14
03	Indiferente	7	8.1
04	De acuerdo	45	52.3
05	Totalmente de acuerdo	18	20.9
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 09

Fuente: Elaboración propia.

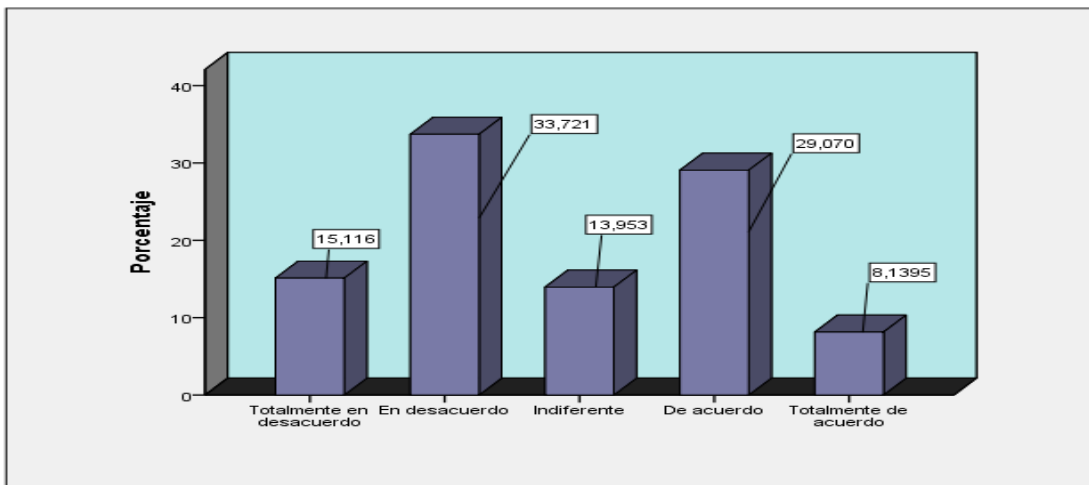
Referente a la pregunta si se siente parte de un equipo de trabajo, de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 4 (4.7%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 12 (14%) se muestra en desacuerdo, 7 (8.1%) es indiferente, 45 (52.3%) mencionan que están de acuerdo y 18 (20.9%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 10

Tablas 10 Está usted de acuerdo con la comunicación organizacional que posee el Hospital

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	13	15.1
02	En desacuerdo	29	33.7
03	Indiferente	12	14
04	De acuerdo	25	29.1
05	Totalmente de acuerdo	7	8.1
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 10

Fuente: Elaboración propia.

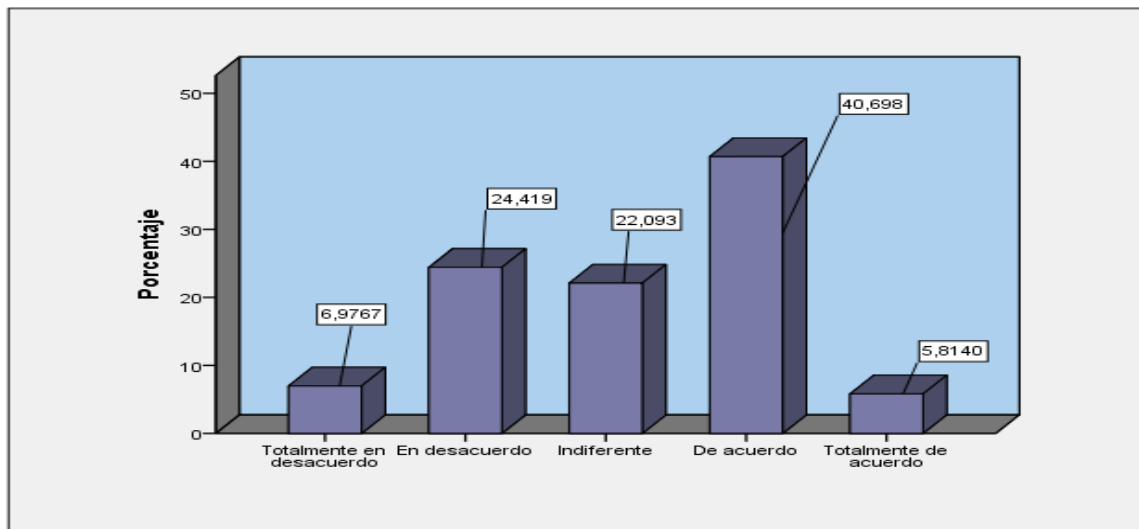
Referente a la pregunta si hay una buena comunicación organizacional en el Hospital, los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 13 (15.1%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 29 (33.7%) se muestra en desacuerdo, 12 (14%) es indiferente, 25 (29.1%) mencionan que están de acuerdo y 7 (8.1%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 11

Tablas 11 Está usted de acuerdo con la gestión del departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	6	7
02	En desacuerdo	21	24.4
03	Indiferente	19	22.1
04	De acuerdo	35	40.7
05	Totalmente de acuerdo	5	5.8
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 11

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 6 (7%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 21 (24.4%) se muestra en desacuerdo, 19 (22.1%) es indiferente, 40 (40.7%) mencionan que están de acuerdo y 5 (5.8%) señalan que están totalmente de acuerdo.

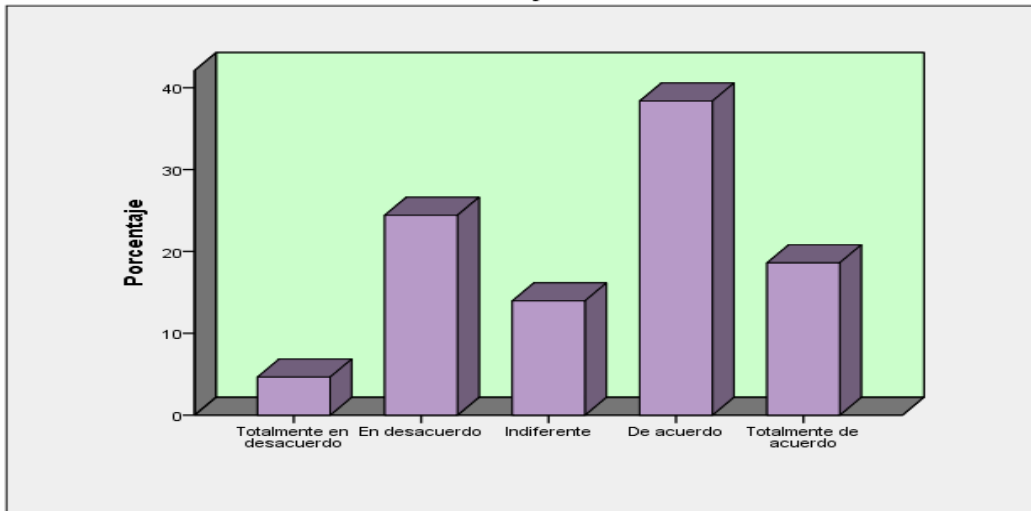
Tabla 12

Table 12 Su jefe inmediato le mantiene informado sobre los asuntos que afectan a su trabajo?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	4	4.7
02	En desacuerdo	21	24.4
03	Indiferente	12	14
04	De acuerdo	33	38.4
05	Totalmente de acuerdo	16	18.6
Total		86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 12



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 4 (4.7%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 21 (24.4%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 12 (14%) es indiferente, 33 (38.4%) mencionan que están de acuerdo y 16 (18.6%) señalan que están totalmente de acuerdo

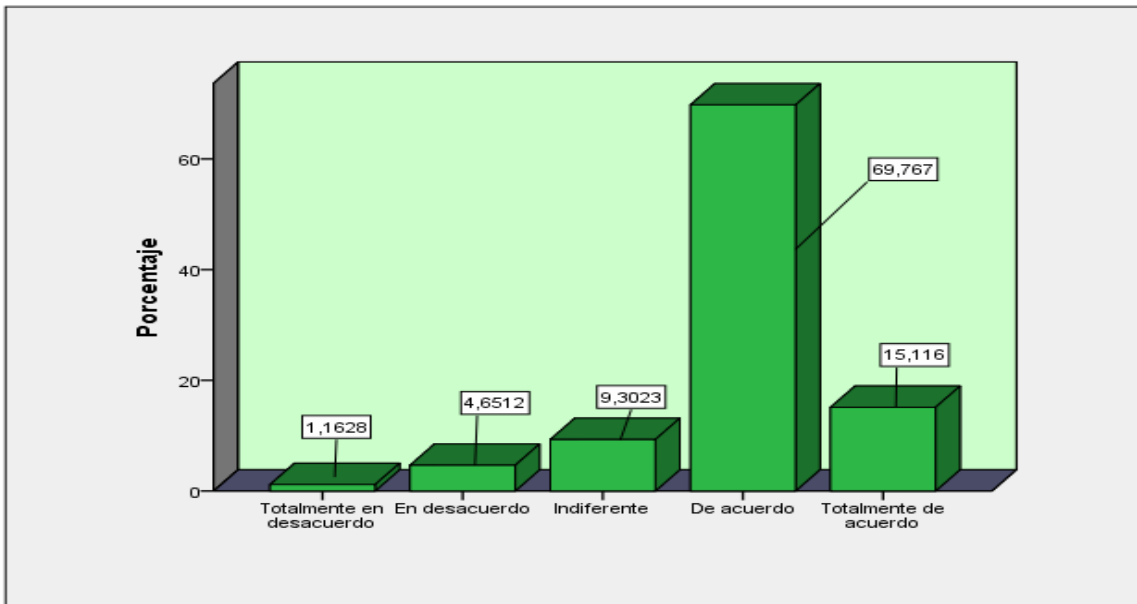
Tabla 13.

Table 13 Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es buena

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	1	1.2
02	En desacuerdo	4	4.7
03	Indiferente	8	9.3
04	De acuerdo	60	69.8
05	Totalmente de acuerdo	13	15.1
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 13



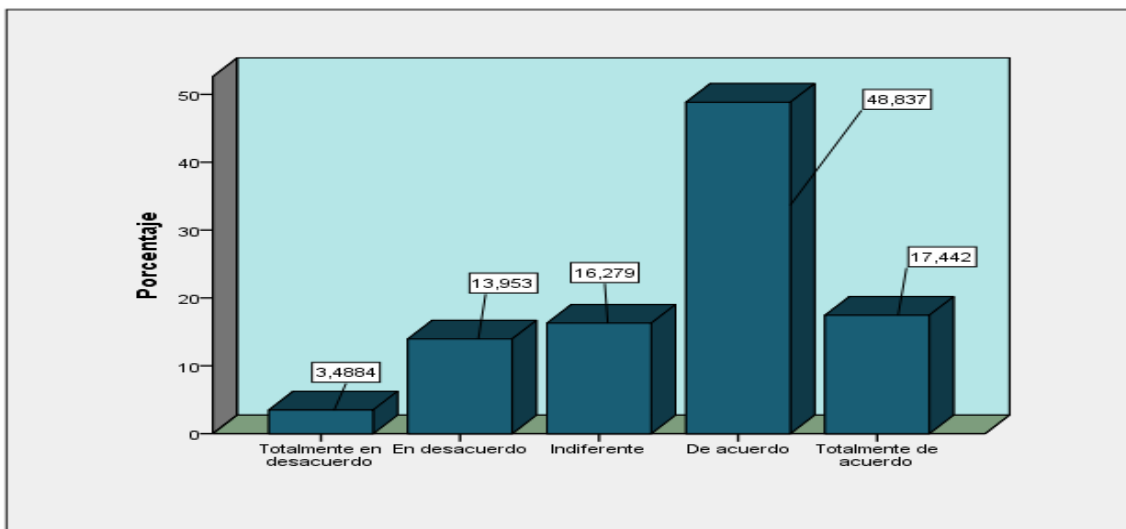
Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 1 (1.2%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 4 (4.7%) se muestra en desacuerdo, 8 (9.3%) es indiferente, 60 (69.8%) mencionan que están de acuerdo y 13 (15.1%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 14*Tablas 14 Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo*

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	3	3.5
02	En desacuerdo	12	14
03	Indiferente	14	16.3
04	De acuerdo	42	48.8
05	Totalmente de acuerdo	15	17.4
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 14

Fuente: Elaboración propia.

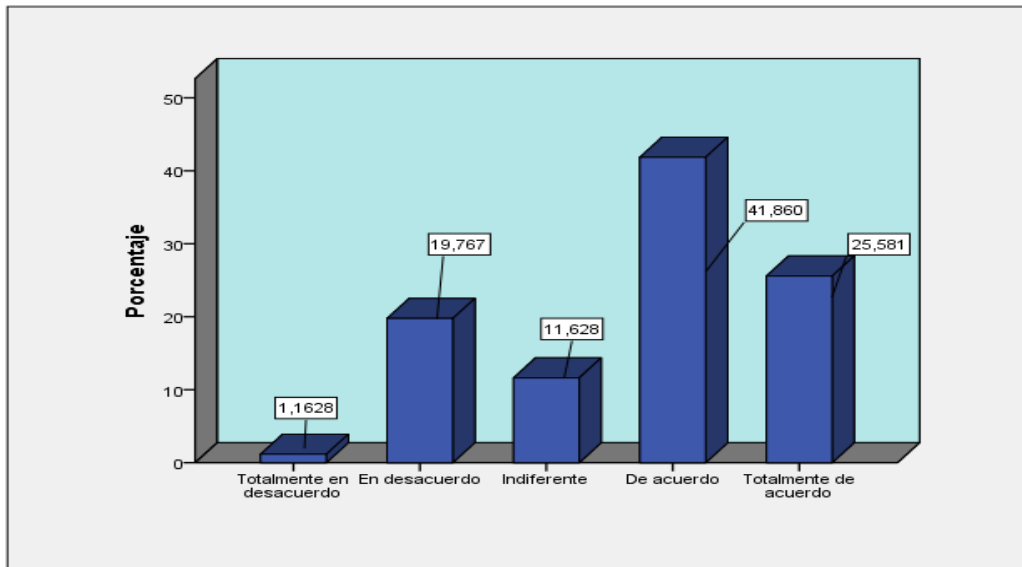
Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 3 (3.5%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 12(14.0%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 14 (16.3%) es indiferente, 42 (48.8%) mencionan que están de acuerdo y 15 (17.4%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 15

Tabla 15 Le resulta fácil la comunicación con su jefe inmediato?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	1	1.2
02	En desacuerdo	17	19.8
03	Indiferente	10	11.6
04	De acuerdo	36	41.9
05	Totalmente de acuerdo	22	25.6
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 15

Fuente: Elaboración propia.

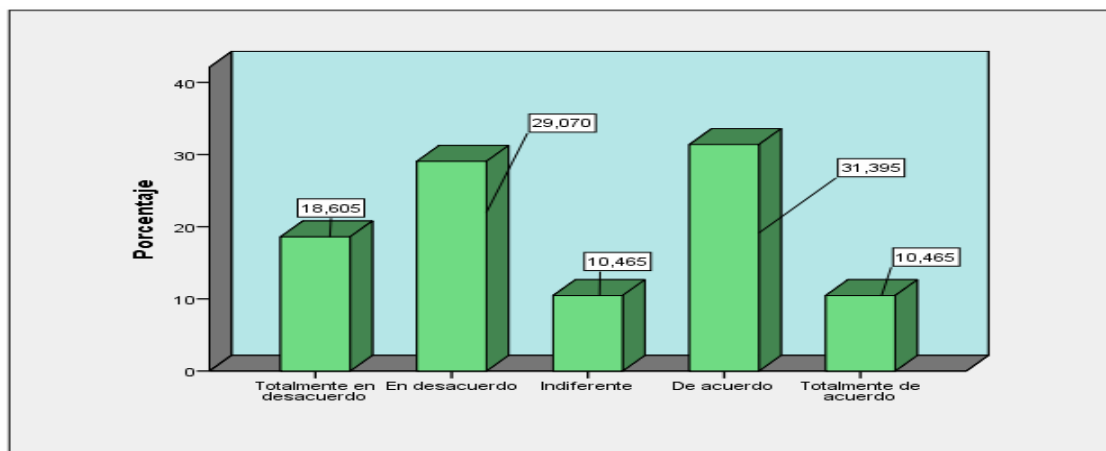
Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 1 (1.2%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 17(19.8%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 10 (11.6%) es indiferente, 36 (41.9%) mencionan que están de acuerdo y 22 (25.6%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 16

Table 16 Cree usted que las condiciones ambientales en su área de trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación entre otros) facilitan su actividad laboral diaria?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	16	18.6
02	En desacuerdo	25	29.1
03	Indiferente	9	10.5
04	De acuerdo	27	31.4
05	Totalmente de acuerdo	9	10.5
Total		86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 16

Fuente: Elaboración propia.

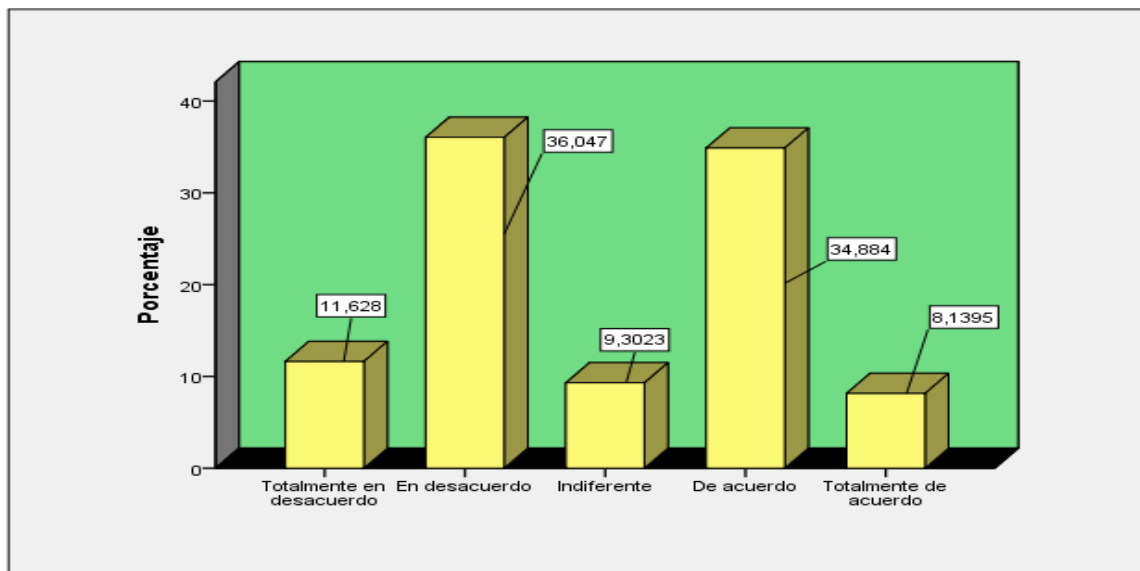
Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 16 (18.6%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 25(29.1%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, (9.10.5%) es indiferente, 27(31.4%) mencionan que están de acuerdo y 9 (10.5%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 17

Table 17 Las condiciones en su área de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	10	11.6
02	En desacuerdo	31	36
03	Indiferente	8	9.3
04	De acuerdo	30	34.9
05	Totalmente de acuerdo	7	8.1
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICO 17

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 10 (11.6%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 31(36.0%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 8 (9.3%) es indiferente, 30(34.9%) mencionan que están de acuerdo y 7 (8.1%) señalan que están totalmente de acuerdo

Tabla 18

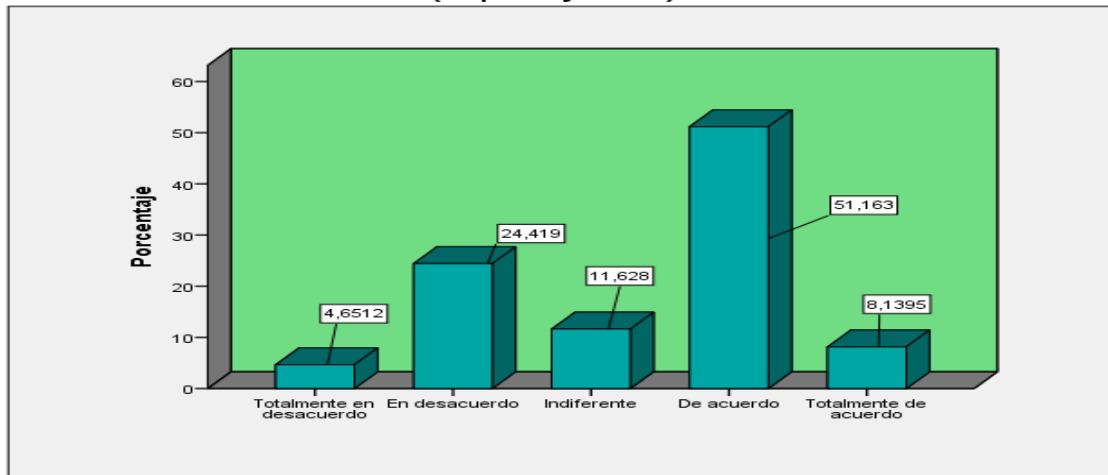
Table 18 Está Ud. de acuerdo con las condiciones laborales que le brinda Villa Salud (limpieza y orden)?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	4	4.7
02	En desacuerdo	21	24.4
03	Indiferente	10	11.6
04	De acuerdo	44	51.2
05	Totalmente de acuerdo	7	8.1
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 18

¿Está usted de acuerdo con las condiciones laborales que le brinda Villa Salud (limpieza y orden)?



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 4(4.7%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 21(24.4%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 10(11.6%) es indiferente, 44(51.2%) mencionan que están de acuerdo y 7 (8.1%) señalan que están totalmente de acuerdo

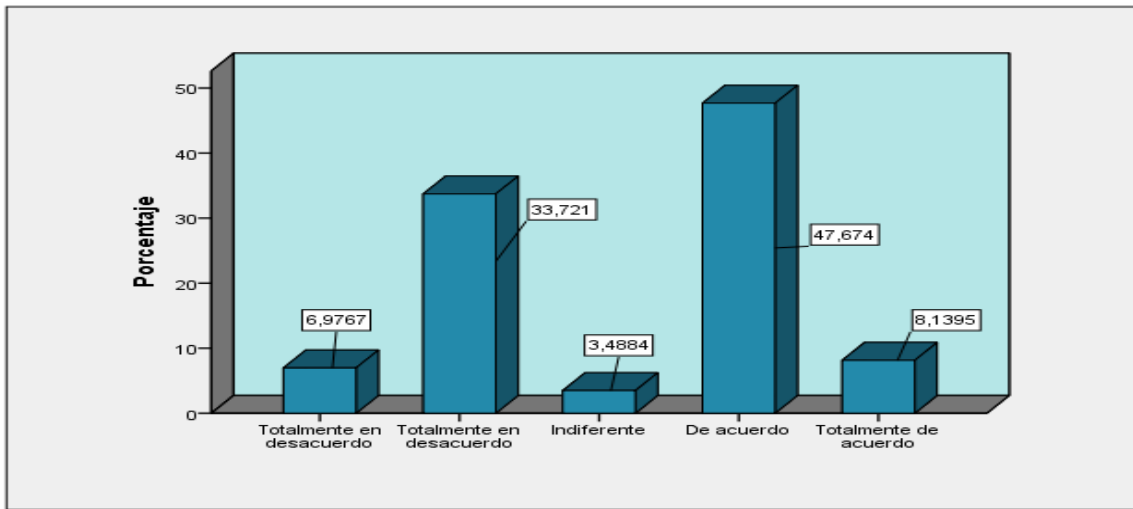
Tabla 19

Table 19 ¿Considera usted que las instalaciones en su área de trabajo (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan su trabajo y los servicios prestados a los usuarios?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	6	7
02	En desacuerdo	29	33.7
03	Indiferente	3	3.5
04	De acuerdo	41	47.7
05	Totalmente de acuerdo	7	8.1
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 19



Fuente: Elaboración propia.

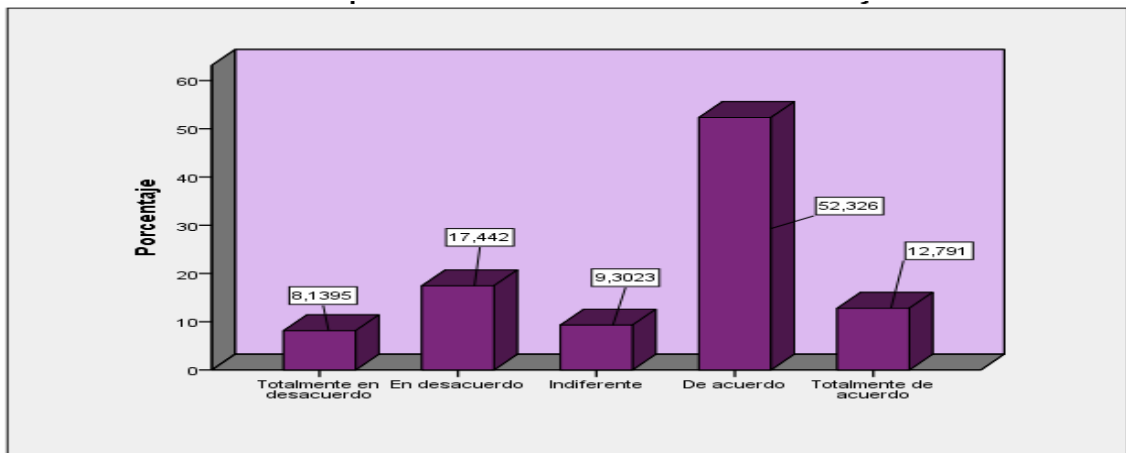
Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 6(7.0%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 29(33.7%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 3(3.5%) es indiferente, 41(47.7%) mencionan que están de acuerdo y 7 (8.1%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 20

Table 20 Cree usted que la tecnología y las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	7	8.1
02	En desacuerdo	15	17.4
03	Indiferente	8	9.3
04	De acuerdo	45	52.3
05	Totalmente de acuerdo	11	12.8
Total	86	100	

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 20

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 7(8.1%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 15(17.4%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 8(9.3%) es indiferente, 45(52.3%) mencionan que están de acuerdo y 11 (12.8%) señalan que están totalmente de acuerdo.

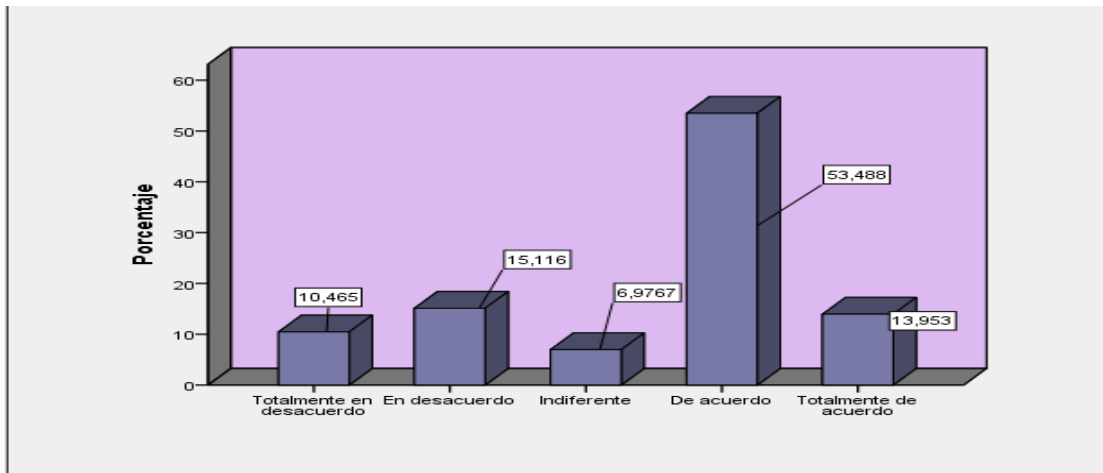
Tabla 21.

Table 21 Cree usted que sus funciones y responsabilidades laborales están bien definidas, por lo tanto sabe lo que esperan de Ud.?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	9	10.5
02	En desacuerdo	13	15.1
03	Indiferente	6	7
04	De acuerdo	46	53.5
05	Totalmente de acuerdo	12	14
Total		86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 21



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 7(8.1%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 15(17.4%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 8(9.3%) es indiferente, 45(52.3%) mencionan que están de acuerdo y 11 (12.8%) señalan que están totalmente de acuerdo.

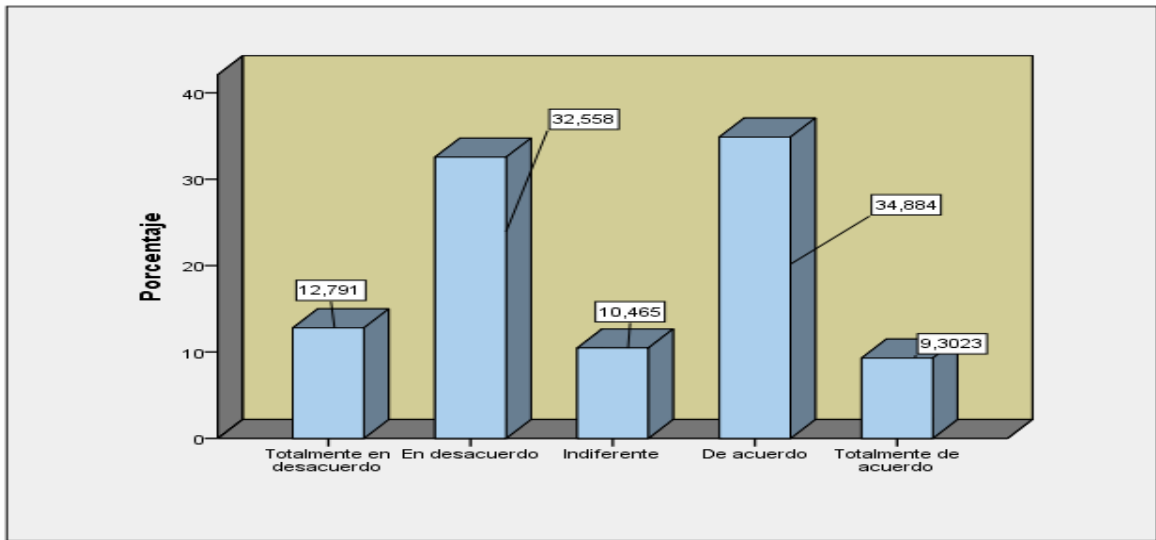
Tabla 22

Table 22 Considera usted, que la carga laboral su área están bien distribuidas?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	11	12.8
02	En desacuerdo	28	32.6
03	Indiferente	9	10.5
04	De acuerdo	30	34.9
05	Totalmente de acuerdo	8	9.3
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 22



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 11(12.8%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 28(32.6%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 9(10.5%) es indiferente, 30(34.9%) mencionan que están de acuerdo y 8 (9.3%) señalan que están totalmente de acuerdo.

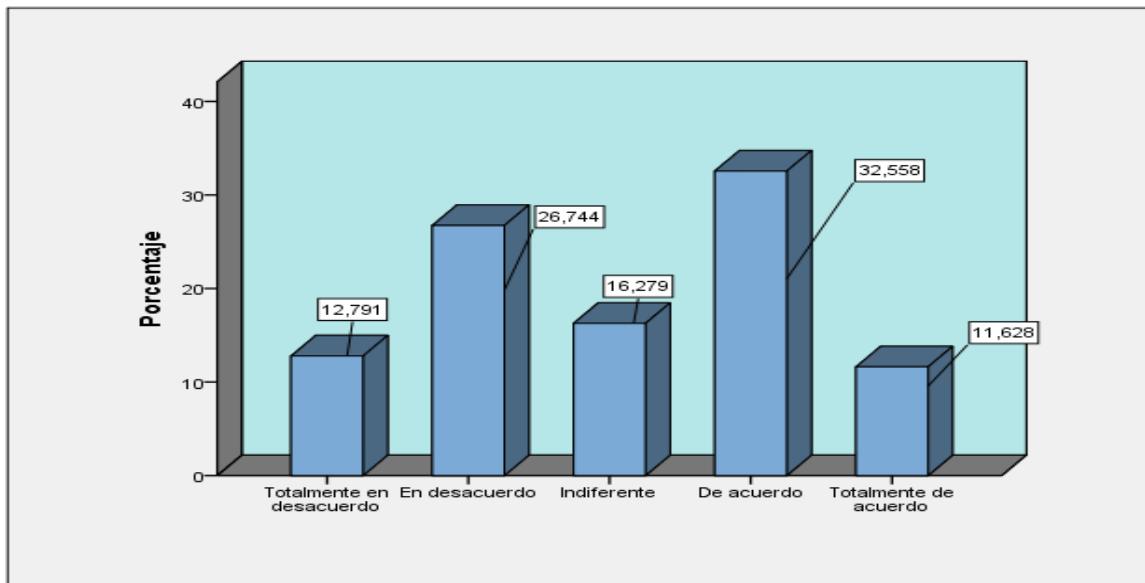
Tabla 23

Table 23 Está usted de acuerdo con los reglamentos del Hospital?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	11	12.8
02	En desacuerdo	23	26.7
03	Indiferente	14	16.3
04	De acuerdo	28	32.6
05	Totalmente de acuerdo	10	11.6
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 23



Fuente: Elaboración propia.

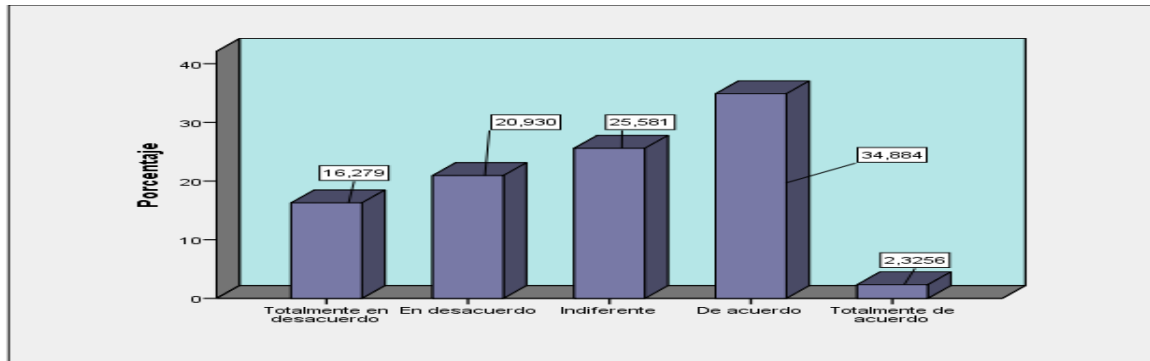
Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 11(12.8%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 23(26.7%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 14(16.3%) es indiferente, 28(32.6%) mencionan que están de acuerdo y 10(11.6%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 24

Table 24 ¿Considera usted que las autoridades superiores siempre realizan o propician acciones para fortalecer el ambiente ético de la institución y el compromiso de todos los miembros de la organización?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	14	16.3
02	En desacuerdo	18	20.9
03	Indiferente	22	25.6
04	De acuerdo	30	34.6
05	Totalmente de acuerdo	2	2.3
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 24

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 14(16.3%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 18(20.9%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 22(25.6%) es indiferente, 30(34.9%) mencionan que están de acuerdo y 2(2.3%) señalan que están totalmente de acuerdo.

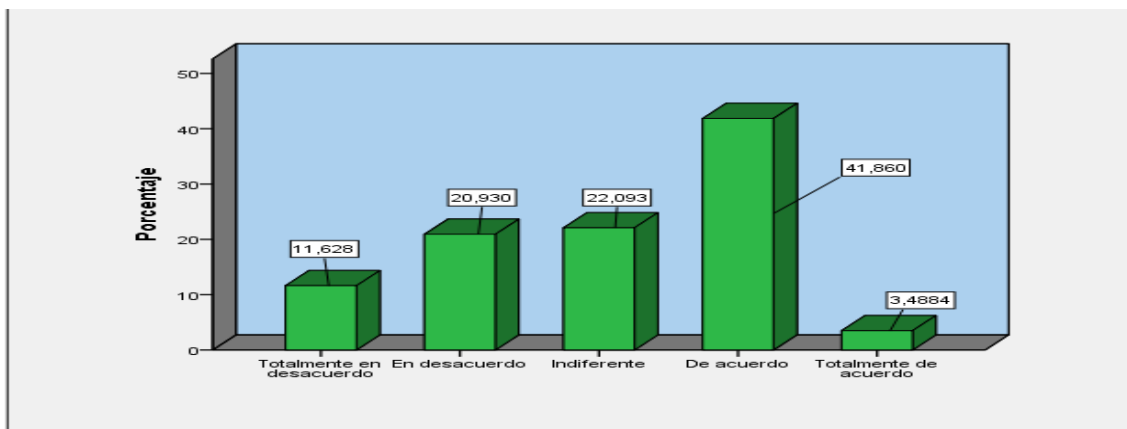
Tabla 25

Table 25 Conoce usted y comprende plenamente el documento en el cual la institución ha declarado los valores y principios éticos que deben observarse?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	10	11.6
02	En desacuerdo	18	20.9
03	Indiferente	19	22.1
04	De acuerdo	36	41.9
05	Totalmente de acuerdo	3	3.5
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 25



Fuente: Elaboración propia.

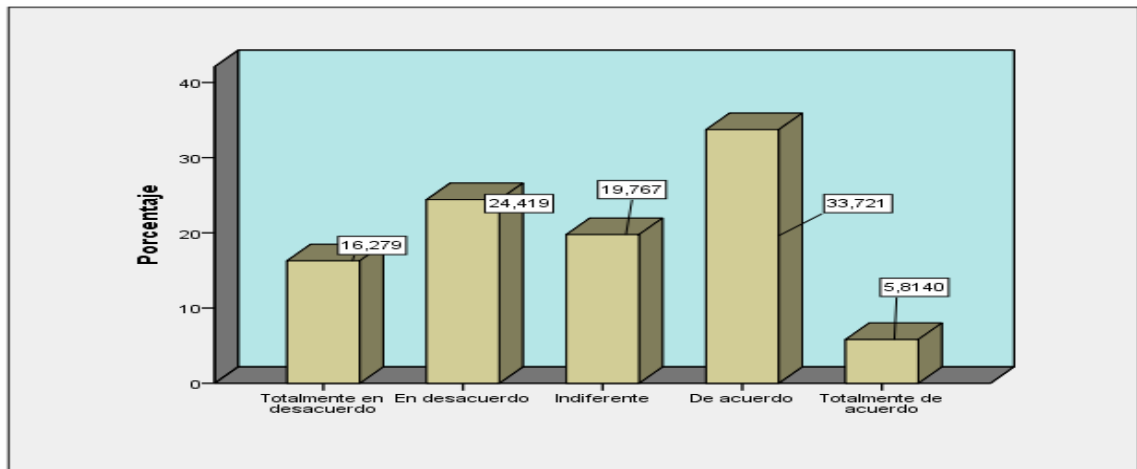
Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 10(6%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 18(20.9%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 19(22.1%) es indiferente, 36(41.9%) mencionan que están de acuerdo y 3(3.5%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 26

Table 26 Ha participado usted ampliamente en actividades de capacitación, formación y sensibilización en materia ética?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	14	16.3
02	En desacuerdo	21	24.4
03	Indiferente	17	19.8
04	De acuerdo	29	33.7
05	Totalmente de acuerdo	5	5.8
Total		86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 26

Fuente: Elaboración propia.

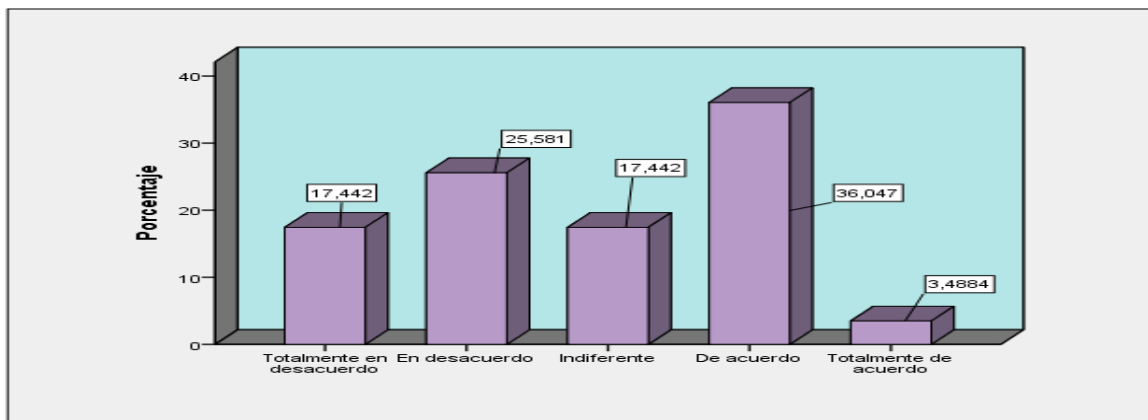
Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 14(16.3%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 21(24.4%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 17(19.8%) es indiferente, 29(33.7%) mencionan que están de acuerdo y 5(5.8%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 27

Tabla 27 Considera usted que los ejecutivos de dirección dedican esfuerzos importantes con la finalidad de incentivar la motivación, observancia y seguimiento de la ética institucional?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	15	17.4
02	En desacuerdo	22	25.6
03	Indiferente	15	17.4
04	De acuerdo	31	36
05	Totalmente de acuerdo	3	3.5
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 27

Fuente: Elaboración propia.

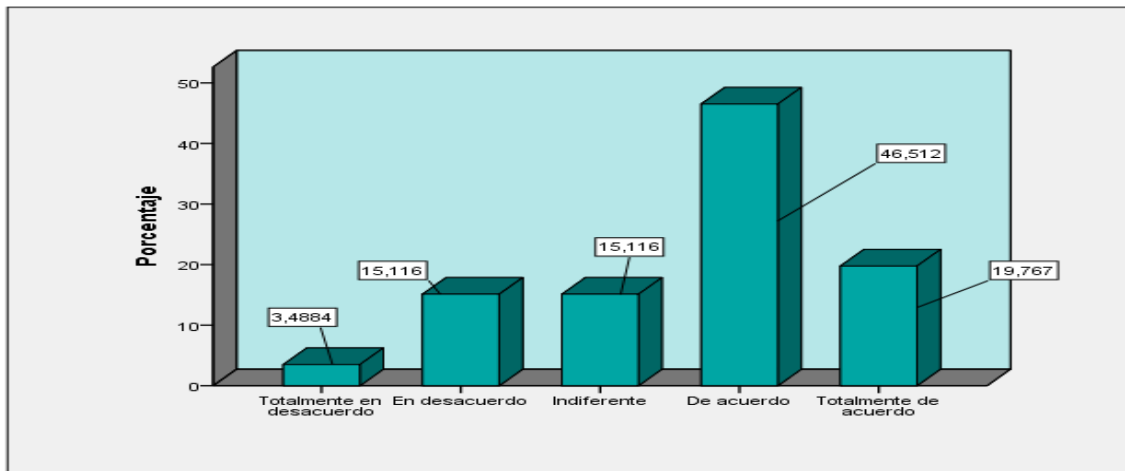
Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 15(17.4%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 22(25.6%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 15(17.4%) es indiferente, 31(36.0%) mencionan que están de acuerdo y 3(3.5%) señalan que están totalmente de acuerdo.

Tabla 28

Tabla 28 Si usted se encontrara en una situación de conflicto de intereses o ante una supuesta conducta antiética, sabe lo que debe de hacer?

N°	Alternativas	Cantidad	%
01	Totalmente en desacuerdo	3	3.5
02	En desacuerdo	13	15.1
03	Indiferente	13	15.1
04	De acuerdo	40	46.5
05	Totalmente de acuerdo	17	19.8
	Total	86	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 28

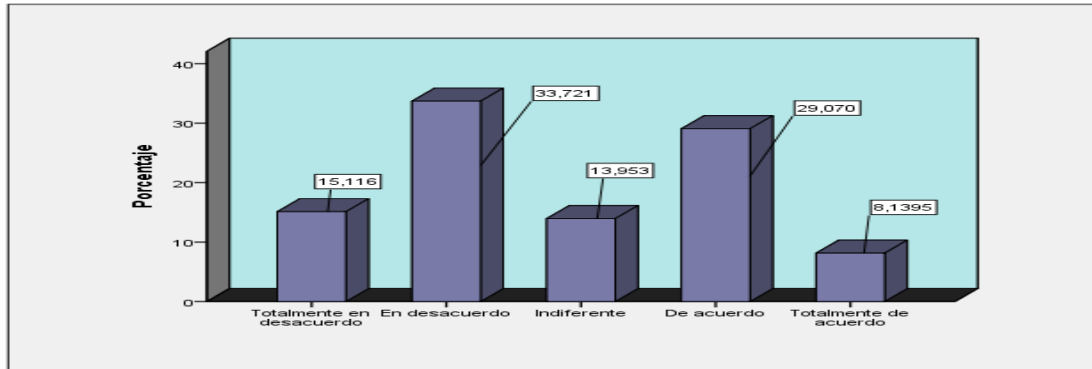
Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 3(3.5%) de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, 13(15.1%) se muestra en desacuerdo con su jefe inmediato, 13(15.1%) es indiferente, 40(46.5%) mencionan que están de acuerdo y 17(19.8%) señalan que están totalmente de acuerdo

CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS CIENTÍFICAS

Hipótesis general

El clima organizacional en el Hospital Villa Salud – sede Villa el Salvador es bajo.

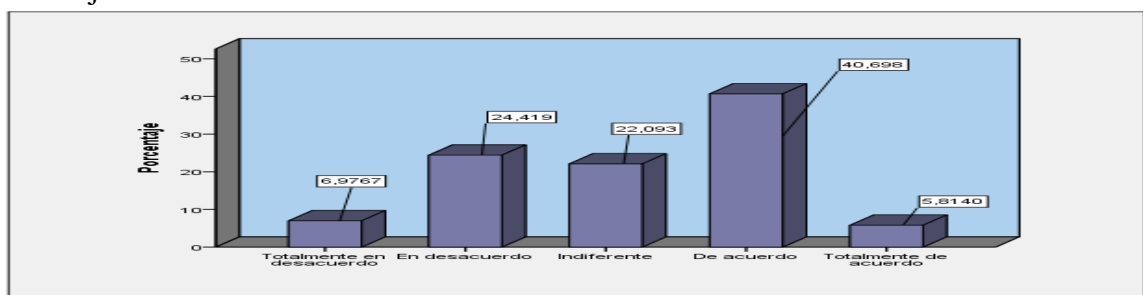


Fuente: cuestionario aplicado por las tesis - setiembre 2016.

De los resultados obtenidos demuestran que de 86 trabajadores que representan el 100% de la población investigada, 62.8% de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente y el 37,20% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por lo tanto se acepta la hipótesis general planteada.

Hipótesis específicas

H.E.1 Los factores sociales del Hospital villa salud – sede villa el salvador – lima, 2016 es bajo.



Fuente: Elaboración propia.

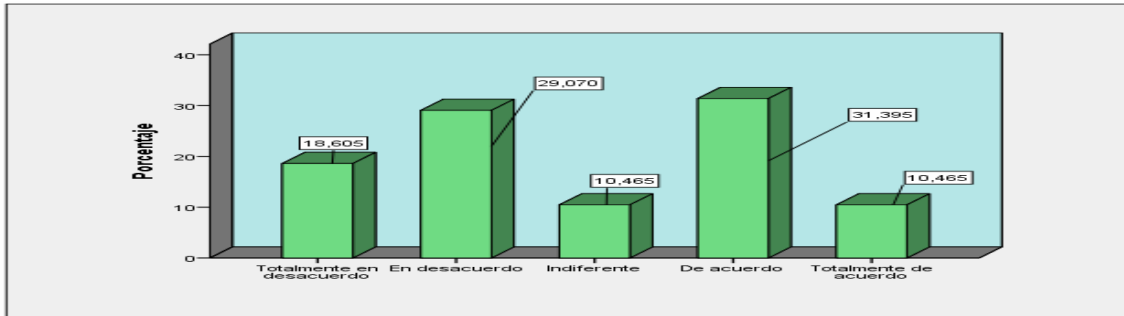
Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 53.48% de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente .46.52% se muestra totalmente de acuerdo y de

acuerdo. Por lo tanto se acepta la hipótesis general planteada.

Hipótesis específicas

H.E.2: Los factores físicos del Hospital Villa Salud – sede Villa el Salvador- 2016 es

bajo

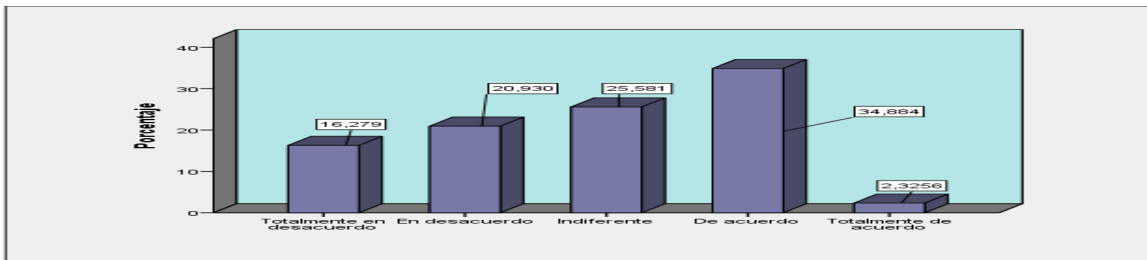


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que representan el 100% de la población investigada, 58,14% de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente. 41,86% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por lo tanto se acepta la hipótesis general planteada.

Hipótesis específicas

H.E.3: Los factores culturales del Hospital Villa Salud – sede Villa el Salvador- 2016 es bajo.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que de 86 colaboradores que epresentan el 100% de la población investigada, 62.79% de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente. 37,20% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por lo tanto se acepta la hipótesis general planteada.

CAPITULO V

DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 DISCUSIÓN DERESULTADOS:

Terminada la investigación y habiendo hallado de 86 colaboradores que representa el 100 % de la población investigada De los resultados obtenidos demuestran que de 86 trabajadores que representan el 100% de la población investigada, el 62.8% de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo e indiferente con el clima organizacional y el 37% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con el clima organizacional. Por lo tanto se acepta la hipótesis general planteada que el clima organizacional en el Hospital Villa Salud sede, Villa el Salvador, Lima 2016 es bajo .Si lo hallado por nosotras comparamos con Litwin y stringer (1968), señalan que, “el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización”. Lo investigado por nosotras lo comparamos con Cortez N (2009), diagnóstico del clima organizacional en el hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, ver., 2009, para obtener el grado de maestría en salud pública, cuyo objetivo es diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital, el tipo de investigación es de tipo descriptivo el estudio fue de tipo observacional y la muestra es de 880 trabajadores de todas las unidades, el instrumento está elaborado con base en 80 afirmaciones distribuidas aleatoriamente, el cual fue aplicado de forma confidencial, donde los trabajadores emitieron juicios que, a su modo de percibir la realidad, caracterizan a la organización. Y llegan a la conclusión que el clima

organizacional general en el hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio.

Parsons determinó que cada individuo tiene expectativas de las acciones de los otros y reacciona a su propio comportamiento, y que estas expectativas podrían (si tiene éxito) ser "derivadas" de las normas y valores aceptados de la sociedad en que viven. Como subrayó el propio Parsons, en un contexto general, nunca existiría ningún "ajuste" perfecto entre las conductas y normas, por lo que esta relación nunca es completa o "perfecta". Nunca habló de una sociedad donde no había conflicto o algún tipo de equilibrio "perfecto". El sistema de valores culturales de una sociedad nunca era, en el caso típico, completamente integrado, Para llegar a un equilibrio "perfecto" no estaba en ninguna cuestión teórica seria en el análisis de Parsons de sistemas sociales, Si estos procesos fueran perfectos, la sociedad se convertiría estática e inmutable, pero en realidad esto es poco probable que ocurra por mucho tiempo. Parsons reconoce esto, afirmando que él trata a "la estructura del sistema en su problemática y sujeta a cambios,". Esta teoría comprueba que en las instituciones, organizaciones no existe un clima organizacional perfecto, no hay perfección cuando hay interacción de dos a más individuos cada trabajador tiene expectativas de las acciones de los otros y reacciona a su propio comportamiento, no todos quieren o necesitan lo mismo para satisfacer sus necesidades.

5.2 CONCLUSIONES

1. Al concluir con la investigación sobre el clima organizacional en el Hospital Villa Salud, Sede Villa en Salvador, Lima 2016 los resultados evidencian la comprobación de las hipótesis planteadas como sigue: De 86 colaboradores que representa el 100 % de la población investigada se comprobó que se percibe un clima organizacional bajo ya que de los resultados obtenidos demuestran que de 86 trabajadores que representan el 100% de la población investigada, 62.8% de los trabajadores revelan que están totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente y el 37% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por lo tanto se acepta la hipótesis general planteada.
2. Se comprobó que en la mayoría los trabajadores están percibiendo una inadecuada comunicación organizacional, no le resulta fácil la comunicación con su jefe inmediato, ya que no le mantiene informado sobre los asuntos que puedan afectar en su trabajo, las reglas y las normas dentro del hospital no son del conocimiento de la mayoría entonces hay una inadecuada comunicación. Relaciones entre jefes y Relaciones entre compañeros y jefes. Al igual que trabajo en equipo y relación con el equipo de trabajo, estos factores requieren el fortalecimiento de la comunicación asertiva, liderazgo, respeto y confianza tanto entre compañeros, como de los superiores hacia los colaboradores .Asimismo se evidencia de que hay muy pocas acciones que propician fortalecer un ambiente motivador de parte de la gerencia y directivos del hospital Villa Salud.
3. Se comprobó que la mayoría de trabajadores no se siente satisfecho con las instalaciones en su área de trabajo, con la dotación de inmobiliario, equipos técnicos que faciliten su trabajo y los servicios prestados a los usuarios.

5.3 RECOMENDACIONES

1. Desarrollar talleres de integración para la interacción social donde se promuevan los valores para que haya integridad y fidelización para que los trabajadores desarrollen una identidad con la organización. Tener un manejo homogéneo en el trato con los empleados, para las cargas de trabajo, permisos, ascensos según el desempeño, evaluaciones de responsabilidades, aumentos salariales y cambios de contrato.
2. Mejorar la comunicación organizacional dentro del Hospital, mediante reuniones donde se brinde información general de la empresa y que sea útil para los empleados. Es importante que el Hospital se preocupe por dar a conocer formalmente sus políticas y reglas, ya que los trabajadores no conocen; contar con un manual para dar noción de los reglamentos esto permite crear empatía con el trabajador, mejorar su desempeño y crear resultados positivos. Se recomienda que la empresa se esfuerce en tomar en cuenta las opiniones de los empleados, contar con un buzón de sugerencias, quejas y recomendaciones de los empleados y discutirlos en una reunión.
3. Se sugiere mejorar el ambiente, la ergonomía mediante dotación de mobiliario para facilitar el trabajo, para lograr un adecuado clima organizacional y una buena participación del grupo de trabajo.

CAPITULO VI.

FUENTES DE INFORMACIÓN

5.1. Fuentes bibliográficas

Brunet, (1987) El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. (. Pág. 30 – 31 -32)

Chiavenato I (1999) “Introducción a la teoría general de la administración”, (5ta. Ed). Editorial Mc. Graw Hill.

Chumpitaz E & Schicshi L (2012) “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Trabajadores Administrativos de la UGEL N° 10 - Huaral”.

CORTEZ N (2009), Diagnóstico Del Clima Organizacional En El Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009.

Esteban I. & Coronel M (2014) “Clima Laboral Y Estrés De Los Trabajadores Administrativos De La Unidad de Gestión Educativa, Huaura - 2014”.

MARROQUÍN S. (2011) “El Clima Organizacional y su Relación con el desempeño Laboral En Los Trabajadores De Burger King”.

Muñoz, A. (1990) Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

Orellana, Ramón & Bossio, (2010), “Clima organizacional y desempeño docente en la

Facultad de Comunicación en Huancayo”

Ortega C. (2015) “Las Competencias Laborales Y Clima Organizacional del Personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas Del Lima”.

Ritzer G (1993) teoría sociológica contemporánea. 1era edición en español – España McGraw-Hill/Interamericana de España, SA.

Solis A & Guerrero M (2012) “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud – Lima”.

5.2. Fuentes electrónicas

Álvarez, H. (1995). Profesor Universidad del Valle. Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante. **Recuperado el 012/08/1.desde**

<http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmi>

[n/article/view](#)

Chiavenato, Idalberto (1993) liderazgo. Recuperado: 22 – 08 – 16 desde

<http://www.oocities.org/favm4/gc/liderfzo.htm>.

Diccionario sociológico (infraestructura) on line. Recuperado: 20 – 08 – 16 desde

Vía Definicion.mx: <http://definicion.mx/infraestructura/>

Diccionario sociológico (factores culturales) on line. Recuperado: 20 – 08 – 16 desde

<http://es.slideshare.net/jadesita/factores-culturales>

Fincher. C. (1983). La Evaluación de la Productividad Institucional. Vol 19, pág. 381-384.

Recuperado el 13/08/16 desde

<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.pe/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

Gonçalves AP. Dimensiones del clima organizacional. Recuperado el 07/08/16

<http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>.

Hall RH. Procesos y resultados. México, DF: Ediciones Prentice-Hall Hispanoamérica; 1996. Recuperado el 13/08/16 desde

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid

Muñoz, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990. Recuperado: 20 – 08 -

16 desde <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Parsons, T. "El Sistema Social". Madrid: Alianza. 1984. P. 15-32. Recuperado: 20 – 08 – 16.

Desde <http://www.monografias.com/trabajos105/cultura-sociologia-talcott-parsons/cultura-sociologia-talcott-parsons.shtml#ixzz4IAOEKIoZ>

Robbins S (1999), comportamiento Organizacional. Recuperado el 06/08/16 desde

http://www.Gestiopolis.Com/el-clima_organizacional/Robbins,1999,comportamiento_Organizacional

Santiago (2012) Wright Mills: La imaginación sociológica, Ediciones Revolucionarias,

La Habana, 1966, pág. 25. Recuperado: 20 – 08 – 16. Desde

<http://ojs.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/164/159>

Una visión sociológica del clima organizacional desde www.calidadnorte.com/.../una-visión-sociológica-del-clima.-autor-favio-

ANEXOS

01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL VILLA SALUD- SEDE VILLA EL SALVADOR - 2016

Problema de la investigación	Objetivo de la investigación	Hipótesis de la investigación	Dimensiones	Indicador	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es el clima organizacional en el Hospital villa salud sede Villa el Salvador - Lima 2016?.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>¿Describir cómo es el clima organizacional en el Hospital Villa Salud –Villa el Salvador – Lima, 2016?</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El clima organizacional en el Hospital Villa Salud – sede Villa el Salvador es bajo.</p>	Factores sociales	Trabajo en equipo Comunicación	<p>Población: Personal del hospital Villa Salud– sede Villa El Salvador</p> <p>Muestra: 86 trabajadores</p> <p>Diseño investigación: No experimental</p> <p>Tipo investigación: Investigación Básica Descriptiva</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuestas Y fichas de texto</p> <p>Instrumentos recolección de datos: El cuestionario</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo son los factores sociales del Hospital Villa Salud sede Villa el Salvador - Lima 2016?</p> <p>¿Cómo son los factores físicos del Hospital Villa Salud sede Villa el Salvador - Lima 2016?</p> <p>¿Cómo son los factores culturales del Hospital Villa Salud sede Villa el Salvador - Lima 2016?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Describir como son los factores sociales del Hospital villa salud – villa el salvador – lima, 2016.</p> <p>Describir los factores físicos del Hospital Villa Salud Villa el Salvador – Lima, 2016.</p> <p>Describir los factores culturales del Hospital Villa Salud – Villa el Salvador –Lima, 2016.</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>Los factores sociales del Hospital villa salud – sede villa el salvador – lima, 2016 es bajo</p> <p>Los factores físicos del Hospital Villa Salud sede Villa el Salvador – lima, 2016 es bajo.</p> <p>Los factores culturales del Hospital Villa Salud – sede Villa el Salvador- 2016 es bajo</p>	Factores físicos Factores culturales	<p>Iluminación Ambiente tecnología</p> <p>Iluminación Ambiente</p> <p>Tecnología Normas y reglas Valores</p>	

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



ESCUELA DE SOCIOLOGIA

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario es anónimo y forma parte del proyecto de investigación antes indicado. Tiene por finalidad el acopio de información que puedes proporcionar. Por favor responde con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

Las preguntas de este cuestionario presentan tres alternativas de respuestas que debe calificar. Responda marcando con una X la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

02. CUESTIONARIO

I. Aspectos generales:

1.1 Sexo:

- a) Masculino b) Femenino

1.2 edad:

- a) 20 - 30 b) 31- 42 c) 43- 55 d) 55 a más

1.3 Tiempo de trabaja en el área

- a) 1 mes – 1 año b) 1 año – 2 años c) 3 años a más

1.4. Situación laboral

- a) contrato por locación b) contrato por necesidad de trabajo

N°	ITE MS	1	2	3	4	5
1	¿Está de acuerdo con el apoyo, colaboración y participación entre los compañeros de trabajo y entre las diferentes áreas del hospital?					
2	¿Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?					
3	¿Ud. Cree que el trabajo en su área está bien organizado?					

4	¿Ud. cree que es habitual la colaboración entre sus compañeros de trabajo para sacar adelante las tareas?					
5	¿Ud. Se siente parte de un equipo de trabajo?					
6	¿Ud. Está de acuerdo con la comunicación organizacional que posee el Hospital?					
7	¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?					
8	¿Su jefe inmediato le mantiene informado sobre los asuntos que afectan a su trabajo?					
9	¿Ud. Considera que la relación con sus compañeros de trabajo es buena?					
10	¿Para Ud. Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo?					
11	¿Le resulta fácil la comunicación con su jefe inmediato?					
12	¿Ud. Cree que las condiciones ambientales en su área de trabajo (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan su actividad diaria?					
13	¿Ud. Cree que Las condiciones en su área de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)?					
14	¿Ud. está de acuerdo con las condiciones laborales que el Hospital les da (limpieza y orden)?					
15	¿Ud. Considera que las instalaciones en su área de trabajo (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan su trabajo y los servicios prestados a los usuarios?					
16	¿Ud. Cree que las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?					
17	¿Ud. Cree que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto saben lo que se espera de Ud.?					
18	¿Ud. Considera que en su área tienen las cargas de trabajo bien repartidas?					

19	¿Ud. Está de acuerdo con los reglamentos del Hospital?					
20	¿Ud. Considera que las autoridades superiores siempre realizan o propician acciones para fortalecer el ambiente ético de la institución y el compromiso de todos los miembros de la organización?					
21	Ud. conoce y comprende plenamente el documento en el cual la institución ha declarado los valores y principios éticos que deben observarse?					
22	¿Ud. Ha participado ampliamente en actividades de capacitación, formación y sensibilización en materia ética?					
23	¿Ud. Considera que las autoridades superiores dedican esfuerzos importantes para la motivación, observancia y seguimiento de la ética institucional?					
24	¿Si Ud. Se encontraría en una condición en que pueda haber un conflicto de intereses o ante una supuesta conducta antiética, sabe lo que debe de hacer, y lo haría?					

Análisis De Fiabilidad

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Mediana	Desv. típ.	Varianza
P1	86	1	2	1,62	,489	,239
P2	86	1	4	1,64	,750	,563
P3	86	1	3	1,58	,694	,482
P4	86	1	2	1,62	,489	,239
P5	86	1	5	3,57	1,153	1,330
P6	86	1	5	3,76	1,084	1,175
P7	86	1	5	3,13	1,196	1,431
P8	86	1	5	3,67	1,183	1,399
P9	86	1	5	3,71	1,094	1,197
P10	86	1	5	2,81	1,242	1,541
P11	86	1	5	3,14	1,076	1,157
P12	86	1	5	3,42	1,183	1,399
P13	86	1	5	3,93	,732	,536
P14	86	1	5	3,63	1,041	1,083
P15	86	1	5	3,71	1,094	1,197
P16	86	1	5	2,86	1,330	1,769
P17	86	1	5	2,92	1,229	1,511
P18	86	1	5	3,34	1,080	1,167
P19	86	1	5	3,16	1,187	1,408
P20	86	1	5	3,44	1,164	1,355
P21	86	1	5	3,45	1,214	1,474
P22	86	1	5	2,95	1,255	1,574
P23	86	1	5	3,03	1,260	1,587
P24	86	1	5	2,86	1,139	1,298
P25	86	1	5	3,05	1,116	1,245
P26	86	1	5	2,88	1,212	1,469

P27	86	1	5	2,83	1,200	1,440
P28	86	1	5	3,64	1,073	1,151
SUMA	86	43,00	108,00	78,4535	16,4357	270,133
					3	
N válido (según lista)	86					

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Cas os	Válidos	86	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	86	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	29