

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**CARACTERÍSTICAS LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA**

**ORGANIZACIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**DEL HOSPITAL BASE III ESSALUD PUNO 2018**

**PRESENTADO POR:**

**YOLANDA USEDÓ VARGAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**PUNO – PERÚ**

**2019**

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

CARACTERÍSTICAS LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA

ORGANIZACIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL

BASE III ESSALUD PUNO 2018

PRESENTADO POR:

YOLANDA USEDÓ VARGAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

  
.....  
MTRA. MABEL MARIALICE CALSIN APAZA

PRIMER MIEMBRO

  
.....  
M.SC. ROSA LUZ FARFAN SOLIS

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
CD. BETSABE SARAI CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS

  
.....  
MG. DIANA ELIZABETH CAVERO ZEGARRA

Área : Ciencias Médicas y de Salud.

Disciplina : Cuidados de la Salud

Especialidad : Calidad y atención en Salud

Puno, 23 Diciembre del 2019



UNIVERSIDAD PRIVADA  
SAN CARLOS - PUNO

N° 000020



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO CALIFICADOR HA EVALUADO EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Y LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS TITULADA:

Características laborales que influyen en el clima organizacional en el Profesional de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018

PRESENTADO POR LA (EL) BACHILLER: Yolanda Usedo Vargas

DE LA PROMOCIÓN: 2017

ASESOR: Mg. Diana Elizabeth Cervero Zegarra

TERMINADA LA SUSTENTACIÓN EL JURADO PROCEDIÓ A LA CALIFICACIÓN DEL ACTO ACADÉMICO, SIENDO EL RESULTADO OBTENIDO EL SIGUIENTE:

NOTA FINAL: NÚMEROS 15 LETRAS Quince

POR LO EXPUESTO LA (EL) BACHILLER ES DECLARADO (A): APTO PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA (O) EN ENFERMERÍA.  
(APTO / NOAPTO)

PARA DAR FE DEL PRESENTE ACTO ACADÉMICO FIRMAMOS AL PIE.

PUNO, A LOS 23 DÍAS DEL MES DE Diciembre DEL AÑO 2019

[Signature]  
PRESIDENTE DEL JURADO

[Signature]  
PRIMER MIEMBRO DEL JURADO  
CEP. 28540

[Signature]  
SEGUNDO MIEMBRO DEL JURADO  
CEP. 1041

[Signature]  
BACHILLER

Yolanda Usedo Vargas.

## DEDICATORIA

A Dios quien ha iluminado mi camino por darme valor y fortaleza para alcanzar esta meta.

A mis dos hijos Andrés, William, a mi esposo Cesar, quienes me inspiran para continuar mis estudios de Enfermería.

A mis padres Juan y Lucia quienes día a día supieron cuidar y orientarme por el sendero de la vida.

Yolanda.

## AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos, por darme la oportunidad de forjar mi futuro profesional.
- A la Facultad de Ciencias y a la Carrera Profesional de Enfermería por haberme brindado una sólida formación profesional.
- A los Docentes, miembros del Jurado, quienes contribuyeron con su conocimiento y orientación en la culminación del presente trabajo.
- Un agradecimiento a mi Asesora por su ayuda y apoyo.
- Finalmente, mi gratitud a todas las personas que han participado, especialmente al Director del Hospital Base III de EsSalud por las facilidades que me ha brindado para la realización de esta investigación, y al personal asistencial que colaboró con la aplicación de las encuestas.

Yolanda.

**ÍNDICE GENERAL**

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	12
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>

**CAPÍTULO I****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA  
INVESTIGACIÓN**

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. OBJETO DE ESTUDIO O SOLUCIÓN</b>	<b>15</b>
<b>1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>17</b>
<b>1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO</b>	<b>21</b>

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL	22
2.1.2. CARACTERÍSTICAS LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL	24
2.1.3. CARACTERÍSTICAS LABORALES:	26
2.1.4. ESTUDIO Y MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	28
2.1.5. PROFESIONAL EN ENFERMERÍA:	31
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>31</b>
CLIMA ORGANIZACIONAL	31
CARACTERÍSTICAS LABORALES	31
PERSONAL ASISTENCIAL	31
ENFERMERÍA	31
<b>2.3. HIPÓTESIS</b>	<b>32</b>
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL:	32
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	32

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>33</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>33</b>
<b>3.3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>35</b>
<b>3.4. METODOS Y TECNICAS</b>	<b>36</b>
<b>3.5. MÉTODOS O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>36</b>

## CAPÍTULO IV

## EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>67</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>68</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Cálculo del Tamaño de la Población.....	34
Tabla N°2 Baremo de la Variable Características Laborales.....	35
Tabla N°3 Variable Dependiente: Clima organizacional en el profesional de enfermería.....	35
Tabla N°4 Operacionalización de las Variables.....	37
Tabla N° 5 Edad de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno,2018.....	40
Tabla N° 6 Años de servicio de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.....	42
Tabla N°7 Condición laboral de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.....	44
Tabla N°8 Servicio en el que laboran los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.....	46
Tabla N° 9 Tiempo que lleva en el servicio de los profesionales de Enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.....	48
Tabla N°10 Características laborales de los profesionales de enfermería en las dimensiones Comunicación, Identidad y Conflicto y cooperación del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.....	51
Tabla N°11 Características laborales de los profesionales de enfermería en las dimensiones Confort y Estructura del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.....	54
Tabla N°12 Características laborales de los profesionales de enfermería en las dimensiones Innovación, Liderazgo y Toma de decisiones, del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018. ....	56
Tabla N°13 Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Motivación, Recompensa y Remuneración del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.....	59

Tabla N°14 Características laborales de los profesionales de enfermería y Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.....	62
Tabla N°15 Correlación Rho de Spearman de las Características laborales de los profesionales de enfermería con el Clima organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Edad de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.....	41
Figura N°2 Años de servicio de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.....	43
Figura N° 3 Condición laboral de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III Essalud – Puno, 2018.....	45
Figura N° 4 Servicio en el que laboran los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.....	48
Figura N°5 Tiempo que lleva en el servicio de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.....	50
Figura N° 6 Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Comunicación, Identidad y Conflicto y cooperación del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.....	52
Figura N°7 Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Confort y Estructura del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.....	55
Figura N° 8 Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Innovación, Liderazgo y Toma de decisiones del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.....	58
Figura N° 9 Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Motivación del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.....	61
Figura 10. Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Tomas de Decisión del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.....	63
Figura 11. Diagrama de dispersión de las Características laborales de los profesionales de enfermería con el Clima organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.....	65

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo Nro 01: Cuestionario.....	72
Anexo Nro 02:Cuestionario para el estudio del clima Organizacional.....	73
Anexo Nro 03: Acta de consentimiento informado.....	76
Anexo Nro 04: Matriz de Consistencia.....	77

## RESUMEN

Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura, tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Por lo que se realizó el presente estudio con el objetivo de determinar las características laborales que influyen en el clima organizacional en el profesional de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno.

material y métodos: Se consideró como población a todo los profesionales de Enfermería que laboran en este hospital, con una muestra de 26 trabajadores, se utilizó el método no probabilístico y de forma intencional, siendo el estudio descriptivo- analítico y según el tiempo, transversal, para lo cual se utilizó el análisis estadístico del Chi Cuadrado de Pearson, se utilizó la técnica de la Encuesta y el Cuestionario estructurado del Ministerio de Salud para evaluar el Clima Organizacional: Las características laborales que no influyen en el clima organizacional son la “edad”, los “años de servicio”, el “servicio donde labora” ,”condición laboral” y el “tiempo de servicio”, Las áreas en las que influyen las características laborales con el clima organizacional son: las dimensiones “estructura” y “confort”, no encontrando influencia en el área de “conflicto” y “cooperación”, “innovación”, “remuneración” “ recompensa” e “identidad”, ”liderazgo” y “motivación” “ toma de decisiones”, todas estas estadísticamente no son significativas. Con respecto al Clima Organizacional encontramos que en el 30.8% de los profesionales de Enfermería tienen una característica laboral Buena, el 11.5% tiene una característica laboral Regular, y el 7.7% de los profesionales tiene una mala característica laboral. Hemos concluido de forma general que las características laborales no influyen o tienen una relación significativa baja con el clima organizacional del personal de Enfermería del

Hospital base III EsSalud Puno siendo el valor del coeficiente de correlación de Spearman  $R= 0.018$  o 1,8%.

Palabras claves: Clima organizacional, características laborales, servicio, personal.

## ABSTRACT

Organizations, regardless of the type of these, are formed by people and interpersonal relationships are given in order to perform actions that help achieve the goals. Trying to understand the impact that individuals, groups and structure have on the behavior within the organization, allows to improve the effectiveness of this and the scope of its objectives, this behavior occurs due to the organizational culture that prevails in them . Therefore, the present study was conducted with the objective of determining the labor characteristics that influence the organizational climate in the Nursing professional of the Hospital Base III EsSalud Puno. MATERIAL AND METHODS: We considered as a population all the nursing professionals working in this hospital, with a sample of 26 workers, the non-probabilistic method was used intentionally, being the study descriptive-analytical and according to time, transversal , for which the statistical analysis of Pearson's Chi-square was used, the survey technique and the structured questionnaire of the Ministry of Health were used to evaluate the Organizational Climate. RESULTS: The labor characteristics that do not influence the organizational climate are the "age", the "years of service", the "service where he works", "working condition" and the "time of service", the areas in which they influence the working characteristics with the organizational climate are: the dimensions "structure" and "comfort", not finding influence in the area of "conflict" and "cooperation", "innovation", "remuneration", "reward" and "identity", " leadership "and" motivation "" decision-making ", all of these statistically are not significant. Regarding the Organizational Climate, we found that in 30.8% of nursing professionals have a good work characteristic, 11.5% have a regular work characteristic, and 7.7% of professionals have a bad work characteristic. We have concluded in a general way that the labor characteristics do not influence or have a significant low relation with the organizational climate of the Nursing staff of the Hospital base III Essalud Puno being the value of the Spearman correlation coefficient  $R = 0.018$  or 1.8%.

Key words: Organizational climate, labor characteristic, service, personnel.

## INTRODUCCIÓN

En el estudio realizado sobre los “Características laborales que influyen en el clima organizacional en el profesional de Enfermería del Hospital Base III Essalud Puno 2018” se hizo con el objetivo de determinar las características laborales que influyen en el clima organizacional, para entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las instituciones de salud, para mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece, por ello conocer el clima que se genera entre el personal y cuáles de las características de la organización podrían tener alguna influencia sobre las actitudes, sentimientos y comportamiento en el personal que podría manifestarse en la prestación de servicios por ello es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional, por lo que se realizó el presente trabajo de investigación en el Hospital Base III EsSalud de la ciudad de Puno habiendo llegado a conclusiones importantes que se presentan en:

Capítulo I en el cual se expone el problema que a su vez comprende Planteamiento del problema, Antecedentes y Objetivos de la investigación. Capítulo II Marco Teórico, Marco Conceptual e Hipótesis de la Investigación. Capítulo III Diseño Metodología de la Investigación consta. Zona de estudio, Tamaño de la muestra, Métodos y técnicas, Identificación de la variable y Método o diseño estadístico: la cual está subdividida en: Medición de la variable, Plan de procesamiento y Tratamiento estadístico. El Capítulo IV en el que se plantea la exposición y Análisis de los Resultados y se presentan las Conclusiones, Recomendaciones. Finalmente se presentan las Referencias Bibliográficas y Anexo.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. OBJETO DE ESTUDIO O SOLUCIÓN

El clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos de gestión, cambio e innovación en las organizaciones, puede ser un vínculo positivo dentro de una organización o una empresa o puede volverse un obstáculo en su desempeño. “El clima organizacional es de gran importancia para las organizaciones competitivas que buscan lograr mayor productividad y mejora del servicio que se ofrece” (1). “El hospital es una organización que combina factores de producción, produce el servicio de asistencia sanitaria, su proceso productivo es que los pacientes que ingresan al hospital salgan del mismo con una salud mejorada” (2).

“Toda institución posee su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos que generan climas de trabajo propios de ellas, por este motivo difícilmente las instituciones reflejarán culturas idénticas estas últimas son tan particulares como las huellas digitales. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización,

permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece” (3).

“En estos tiempos de globalización y cambio es entonces necesario conocer los factores, las percepciones que el trabajador tiene de las características de organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, según la forma que ello tienen para interpretar su ambiente laboral, así será el nivel de productividad, y esto a su vez influirá en la formación de buenas o malas relaciones de trabajo, y el éxito o fracaso de las políticas propias de la institución” (4).

Para lograr esto es necesario el diseño, desarrollo, aplicación de un instrumento que permita evaluar el clima organizacional; así mismo, el monitoreo y evaluación de los planes de mejora basados en los resultados encontrados.

En cuanto a la característica laboral del Hospital Base III EsSalud Puno, podemos describirlo, como un sistema de trabajo vertical, lo que no permite un mejor desempeño e innovación en el clima organizacional del personal, se observan diversas problemáticas como el escaso sentido de pertenencia, poca productividad, aparición de conflictos, poca comunicación entre el personal, déficit en las relaciones humanas que ha terminado afectando la imagen del hospital y por tanto hay un deficiente servicio a los pacientes. Durante mi permanencia como trabajadora de la institución Hospital Base III EsSalud Puno, he observado actitudes del personal hacia los pacientes y con el propio personal, evidenciándose diferencias que podrían tener su origen en la comunicación, identidad con su profesión o desempeño, conflicto y cooperación, confort, innovación, liderazgo, remuneraciones entre otros como la percepción de sus valores etc. Por todo lo anteriormente mencionado es que planteamos el siguiente problema de investigación:

**PROBLEMA GENERAL**

¿Cuáles son las características laborales que influyen en el clima organizacional en el profesional de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018?

**PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

¿Qué características laborales (edad, años de servicio, condiciones laborales, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) son las que influyen en el clima organizacional en el profesional de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018?

¿Qué relación existirá entre las características laborales (edad, años de servicio, condiciones laborales, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) y el clima organizacional en el profesional de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018?

**1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN****1.2.1 A NIVEL INTERNACIONAL**

El estudio “Clima organizacional y el desarrollo de los sistemas administrativos”, realizado en Cuba, intentó explicar la relación entre el clima organizacional y el desarrollo de los sistemas administrativos, la investigación se realizó a través de una herramienta propuesta por la OPS, que mide las variables de liderazgo, motivación, participación y reciprocidad. La investigación se realizó en unidades de atención primaria, del sistema nacional de salud, se aplicó únicamente a los directivos, ya que es en este nivel donde se puede facilitar la conducción de los procesos de dirección. Como resultado se obtuvo que las dimensiones más afectadas fueron las de motivación, reciprocidad, lo que guarda relación con lo ya planteado, de que el clima está muy influido por las características de los miembros de la organización: motivaciones, aspiraciones y las condiciones en que se desempeñan” (5).

El estudio realizado sobre “Clima organizacional aplicado al Hospital Victoria, Valdivia-Chile”, estudia el clima organizacional dentro de una unidad hospitalaria y cómo esto ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la organización, a través de la percepción que los trabajadores tienen sobre ella, como objetivo principal, medir y analizar el clima organizacional para determinar cuál era el ambiente de trabajo existente. La metodología para la recolección de la información se llevó a cabo a través de una muestra representativa, donde se aplicó un cuestionario, a los trabajadores del hospital, con 71 indicadores, que determinaban las 14 variables que utilizaron para medir el clima de la organización. Se obtuvo como resultado que el clima organizacional existente en el Hospital de Victoria es regular, por lo que se consideró incapaz de impulsar la mejora de la administración hospitalaria (6).

El estudio sobre “Los factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Costa Rica 2004” realiza una investigación cuantitativa, deductiva, prospectiva y descriptiva. Se analizó si los factores del clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN), agosto del 2004 (7).

### 1.2.2 NIVEL NACIONAL

En el trabajo titulado “Clima organizacional en el Centro de Salud Manuel Bonilla, realizaron un estudio en el Centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao – Red Bonilla – La Punta)” con el objetivo de determinar el clima organizacional en las unidades de dicho establecimiento que permita recabar la información sobre aquellos factores que pudieran estar influenciando en él. El estudio fue realizado en una población de 100 personas entre trabajadores y pacientes se concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en el clima organizacional del centro, la deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no se corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma. Concluyen las autoras de la investigación que también otro factor que influye en la fuente de insatisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional de salud, especialmente los médicos que además de sus cargos respectivos tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones, finalmente evidencian el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que el personal encuentra oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes y proceso personal, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer al centro y se identifican con él (8).

En el estudio “Clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología” sobre la cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Perú, el cual es un hospital de tercer nivel de atención médica; el objetivo principal fue resaltar la importancia de la cultura y el clima de la organización, planteándose que existe una relación con la eficacia del personal. El estudio se realizó a través de la identificación de los factores culturales y su relación con

la eficacia del personal, además de la relación de esos elementos con el desarrollo de la cultura organizacional, lo que se refleja en un clima organizacional motivante, retador y participativo (9).

### 1.2.3. A NIVEL REGIONAL

Según estudios realizado sobre el tema “Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Educación Puno – 2013”, llego a la conclusión de que el 38% del personal de la Dirección Regional de Educación Puno percibe al clima organizacional medianamente favorable, sin embargo, el 34% se encuentran satisfechos con la labor que desarrollan en la entidad; es así que el 16% que perciben al clima organizacional en forma desfavorable presentan insatisfacción laboral, el 22% que percibe medianamente favorable al clima de la misma manera se encuentra satisfechos, aunque el 11% del personal que percibe al clima en forma desfavorable señalaron estar plenamente satisfechos laboralmente.(10)

Sobre el tema “Percepción del clima organizacional en profesionales de Enfermería que laboran en áreas críticas de los hospitales Manuel Núñez Butrón Puno y Carlos Monje Medrano Juliaca”, el tipo de estudio realizado fue cuantitativo-descriptivo de corte transversal; la población y muestra estuvo conformada por 52 profesionales de enfermería, para la obtención de datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario de López Fernández, que mide las percepciones sobre el clima organizacional de acuerdo a las dimensiones; trabajo en equipo, cooperación y cohesión, donde los resultados muestran que: el 51,9% de los profesionales de enfermería de los Hospitales Puno y Juliaca, perciben un clima organizacional medianamente favorable, el 48,1% favorable y 0% desfavorable. En el hospital de Puno el 58.1% de enfermeras perciben un trabajo en equipo medianamente favorable, mientras

en cooperación el 54,8% favorable y en cohesión el 67,7% medianamente favorable. En el Hospital de Juliaca el 57,1% de enfermeras perciben un trabajo en equipo medianamente favorable, en cooperación el 66,7% favorable y en la cohesión el 57,1% medianamente favorable (11).

### **1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Determinar las características laborales que influyen en el clima organizacional en el profesional de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar las características laborales como edad, años de servicio, condiciones laborales, servicio donde labora, tiempo en ese servicio, que influyen en el clima organizacional en el profesional de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018
  
- Determinar si existe relación entre las características laborales (edad, años de servicio, condiciones laborales, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) y el clima organizacional (comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura e identidad, innovación liderazgo motivación recompensa remuneración toma de decisión) en el profesional de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Es un concepto de la psicología industrial organizacional y como todo concepto, su contenido e interpretación están determinados por el enfoque empleado para su estudio. Las investigaciones sobre este tema surgen básicamente del análisis de las organizaciones modernas, las cuales se han visto influenciadas por una serie de cambios económicos, tecnológicos, sociales, de comunicación e información (12).

Más recientemente, Pérez de Maldonado plantea que el ambiente de trabajo o clima organizacional puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individual y grupal debido a que, lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo. Los resultados organizacionales son precisamente consecuencia de estas interacciones, que se dan de manera dinámica, cambiante y cargada de afectividad (13).

**a. Importancia del Clima Organizacional**

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma consecuente, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

“El clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Se construye a partir de factores extra-organización macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros e intra-organización estructurales, comerciales, individuales y psicosociales. Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea” (14).

**b. Características del Clima Organizacional**

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización. Es afectado por diferentes variables estructurales estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.(15).

c. Consecuencias del Clima Organizacional

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado (16).

### **2.1.2. CARACTERÍSTICAS LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

En salud cada organización es única y todo grupo humano desarrolla características especiales. La singular cultura de una organización es el producto de todas sus características: sus integrantes, sus éxitos y sus fracasos. Al margen de las normas establecidas cada organización desarrolla una personalidad determinada. (16)

Cuando hablamos de Clima Organizacional nos referimos al ambiente interno en que opera la organización, el cual está influido lógicamente por la calidad de sus relaciones con el contexto al cual envía y recibe información para la toma de decisiones. En el clima influyen, en la práctica, todos los factores objetivos y subjetivos presentes en las instituciones, las formas y condiciones de trabajo, los estilos de dirección, los sistemas de compensación, las relaciones interpersonales, los procesos comunicacionales internos y externos, ascendentes y descendentes, horizontales, formales e informales. Un adecuado clima fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidos y

transmitidos por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos (17).

De acuerdo a lo mencionado podemos decir que existen diferentes factores que van a determinar la conducta de una persona, en este caso de los trabajadores de salud, también el modelo circundante social representa una parte vital de la relación de sus acciones y actitudes; así como también la orientación a sus motivaciones. Por lo tanto, el desempeño de una función, se ve favorecido o afectado por determinados factores, los cuales, según diversos autores, se pueden clasificar en (18).

- Intrínsecos o Personales: Es decir aquellos referidos a los aspectos inherentes a las personas.
- Extrínsecos: Los que guardan relación con el entorno social, cultural, político, etc.
- Familiares: Los que se relacionan con los factores que influyen en el individuo y que provienen de su grupo familiar.
- Institucionales: u organizacionales, son aquellos que guardan relación con el proceso administrativo y de organización de una institución y que afecta el desempeño de los trabajadores.
- Otros. En la presente investigación a desarrollar en una institución hospitalaria, cuyo personal se ve influenciado tanto por factores inherentes a su persona, así como de los que provienen de su entorno laboral; se ha considerado conveniente, describir dos de los factores de la clasificación antes mencionada, como son los factores laborales. Cabe revelar, sin embargo, que las conductas de las personas, no se deben a un solo factor; sino que, simultáneamente, existe más de un factor en juego (19).

### 2.1.3. CARACTERÍSTICAS LABORALES:

Son aquellos referidos a aspectos inherentes a las personas que afectan su conducta, que favorecen o desfavorecen una determinada acción, entre ellos podemos mencionar los más importantes:

**a.** Edad: La edad está estrechamente relacionada con las características del comportamiento de las personas, es así, que en los establecimientos de salud este factor se manifiesta en el personal de mayor edad como una añoranza del pasado o a mantenerse el estatus que por considerar que la experiencia lograda es el máximo aprendizaje y se resisten a innovación que provocan el cambio.

**b.** Tiempo de servicio: Está referido al tiempo de actividad como profesional de enfermería tiene desde que egresó del centro de formación universitaria, esto se relaciona con la experiencia profesional que se entiende como el conocimiento adquirido en el desempeño de funciones de cualquier tipo, en cualquier organización grande o pequeña. Se sabe que conforme el individuo permanezca por más tiempo en un centro laboral y/o a la vez haya desempeñado anteriormente en trabajos afines, logrará un mayor conocimiento, experiencia e identificación con la organización, condición que resulta importante ya que permite al trabajador desarrollar mejor y con más seguridad en su trabajo. Se refiere que cuando más jóvenes e inexpertos se suscitan mayores accidentes y el nivel de rendimiento aún se encuentra en desarrollo.

**c.** Situación laboral: Dentro de los servicios asistenciales de salud se encuentran diferentes profesionales y personal en calidad de nombrados y contratados, el personal nombrado lo hace en función al cuadro de asignación de personal y previo concurso público que se oficializa con una resolución de nombramiento, y el personal contratado lo

hace en función a las cláusulas del contrato donde se establece los tiempos y funciones que debe cumplir, el hecho de que el profesional de enfermería se mantenga en condición de contratado sirve de motivación para que desarrolle un trabajo con mayor esmero y dedicación, debido a que su estadía será temporal y a su vez porque se encuentra en espera de una prórroga o renovación de contrato.

**d.** Servicio donde labora: El ambiente laboral de cada servicio donde se desempeña los profesionales de salud tiene sus particularidades es decir cada servicio cuenta con ciertas características físicas y socio laborales para el presente estudio se consideran todos los servicios y áreas donde labora el personal, (Medicina, Cirugía, Pediatría y Neonatología, Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y otros).

**e.** Experiencia de la Persona en el Área de Trabajo: Se sabe que conforme el individuo permanezca por más tiempo en un centro laboral y/o a la vez haya desempeñado anteriormente en trabajos afines, logrará un mayor conocimiento, experiencia e identificación con la organización, condición que resulta importante ya que permite al trabajador desarrollar mejor y con más seguridad en su trabajo. Se refiere que cuando más jóvenes e inexpertos se suscitan mayores accidentes y el nivel de rendimiento aún se encuentra en desarrollo. En la mayoría de centros de trabajo este es un factor importantísimo, con mayor razón en el caso de organizaciones de salud pues debido a que las características que presentan el ambiente laboral de los mismos y por el tipo de servicio que brindan, que difiere de todos los demás, en el sentido que se cura pacientes y que el estado de enfermedad en los seres humanos lo que implica un nivel de responsabilidad superior en función de otros servicios, además de que este implica un estado psicológico especial de parte de los enfermos. Es por ello que se necesita

personal esté preparado para afrontar el contexto dentro del cual se brindan los servicios a los pacientes (20).

## **2.1.4. ESTUDIO Y MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

1. Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
2. Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. 3. Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
4. Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
5. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

6. Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
7. Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
8. Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
9. Recompensa: Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
10. Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
11. Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

(21)

a. Medición del Clima Organizacional

Para el presente estudio se considera según el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional planteado por el Ministerio de Salud según R. M. No. 623-2008/MINSA (22).

Este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional.

Para garantizar una mayor comprensión del cuestionario y facilitar la recolección de la información se presenta a continuación un conjunto de orientaciones que permitirán obtener una información más clara y concisa.

Enunciados: Se presentan 55 enunciados que miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio: Comunicación, Conflicto y cooperación, Confort, Estructura, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración, Toma de decisiones, el mismo que ha sido adaptado en 34 preguntas según el comité técnico de evaluación del Clima organizacional del Ministerio de Salud ( Según anexo del presente estudio).

Para el presente estudio se evaluará el Clima organizacional en su conjunto, no así para cada dimensión o ítem por lo que se propone:

- Nunca – Deficiente menos de 34 puntos.
- A Veces – Regular de 35 a 68 puntos
- Frecuente – Bueno de 69 a 102 puntos.
- Siempre - Muy bueno mayor a 103 puntos (22)

### **2.1.5. PROFESIONAL EN ENFERMERÍA:**

Es aquel que presta un servicio a la sociedad en coordinación con los otros profesionistas del área de la salud, a través de la prevención y tratamiento de las enfermedades, así como de la rehabilitación de las personas que las padecen, basándose en la identificación y tratamiento de las respuestas humanas reales o potenciales que los sujetos sanos o enfermos presentan, con el propósito de conservar y fomentar la salud. (23)

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Es un Conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación.(24)

### **CARACTERÍSTICAS LABORALES**

El vocablo característica alude a cualidad determinante de ciertas personas que logran diferenciarlas de las demás, es decir son aquellos adjetivos que califican a algo o a alguien. (24)

### **PERSONAL ASISTENCIAL**

Personal es un adjetivo que hace referencia a lo perteneciente o relativo a la persona. El término suele utilizarse para nombrar a lo propio o particular de ella. (25)

### **ENFERMERÍA**

Es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano. Disciplina que en el último siglo y particularmente en los últimos años ha ido definiendo cada vez más sus funciones dentro de las ciencias de la salud (26)

## 2.3. HIPÓTESIS

### 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL:

Las características laborales influyen de una manera negativa en el clima organizacional en el profesional de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018.

### 2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Las características laborales como: edad, años de servicio, condiciones laborales, servicio donde labora, tiempo en ese servicio si influyen en el clima organizacional en el profesional de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018
- Existe relación entre las características laborales (edad, años de servicio, condiciones laborales, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) y el clima organizacional (comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura e identidad, innovación liderazgo motivación recompensa remuneración toma de decisión) en el profesional de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en el Departamento de Puno, provincia de Puno, distrito de Puno en el Hospital Base III EsSalud Puno 2018 ubicado en el Centro Poblado de Salcedo, que consta de los Servicios de Medicina, Cirugía, Pediatría y Neonatología, Emergencia, UCI.

#### 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

##### POBLACIÓN

Se tuvo un total de 101 trabajadores profesionales de enfermería en el Hospital Base III EsSalud Puno 2018.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

**Tabla N° 01:** Cálculo del Tamaño de la Población

<b>Tamaño de la población</b>	<b>N</b>	<b>101</b>
Error Alfa	$\alpha$	0.05
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0.95
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	1.96
Prevalencia de la Enfermedad	p	0.50
Complemento de p	q	0.50
Precisión	D	0.1
Remplazando la fórmula se tiene:		
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>N</b>	<b>25.97</b>

**MUESTRA**

Se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, por muestreo no probabilístico y por conveniencia, en función al personal que actualmente viene laborando en el Hospital en estudio siendo como sigue:

**FÓRMULA PARA POBLACIONES FINITAS**

$$n = 26$$

Correspondiendo a 26 enfermeras del área asistencial.

Muestreo: No probabilístico intencional ya que se identificó servicio por servicio al personal que voluntariamente desean participar de la investigación previo consentimiento informado.

**3.3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

**VARIABLES E INDICADORES.**

**Variable Independiente:** Características laborales en el profesional de enfermería.

Para la medición de esta variable, ya que es una variable cualitativa se utilizó el siguiente Baremo.

**Tabla N° 02:** Baremo de la variable Características laborales.

Indicador	Puntuaciones		
	Mala	Regular	Buena
Características laborales			
- Edad [1 - 4]			
- Años de servicio [1 - 4]	5 – 10	11 – 15	16 - 21
- Condición [1 - 2]			
-Servicio donde labora [1 - 6]			
-Tiempo en ese servicio [1 -5]			

**Tabla N° 03:** Variable Dependiente: Clima organizacional en el profesional de enfermería.

Indicador	Puntuaciones			
	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
CLIMA ORGANIZACIONAL	34 - 59	60 - 85	86 - 110	111 – 136
Comunicación	4 - 6	7 - 8	9 – 10	11 – 12
Identidad	7 - 12	13 - 17	18 - 22	23 – 28
Conflicto y cooperación	4 - 7	8 – 10	11 - 13	14 – 16
Confort	3 – 5	6 - 7	8 – 9	10 – 12
Estructura	2 - 3	4 - 5	6 - 7	8
Innovación	3 - 5	6 - 7	8 - 9	10 – 12
Liderazgo	2 - 3	4 - 5	6	7 – 8
Motivación	3 - 5	6 - 7	8 - 9	10 – 12

Recompensa	3 - 5	6 - 7	8 - 9	10 – 12
Remuneración	2 - 3	4 - 5	6	7 - 8
Toma de decisiones	2 - 3	4 - 5	6	7 - 8

**3.4. METODOS Y TECNICAS**

Técnica.- Se utilizó la técnica de la Encuesta para recolectar la información para el presente trabajo de investigación, y análisis documental.

Instrumentos.- Se aplicó como instrumento:

El cuestionario está estructurado con preguntas cerradas y para la verificación de las características personales e institucionales y para la medición del clima organizacional el cuestionario del Ministerio de Salud.

**3.5. MÉTODOS O DISEÑO ESTADÍSTICO**

Según el tiempo es transversal porque se recolectó la información en un solo momento

*DETERMINACIÓN DE  $X^2_{calculada}$*

Por medio de la fórmula siguiente:

$$X^2_{calc.} = \frac{\sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k [(O_{ij} - e_{ij})^2]}{e_{ij}}$$

**NIVEL DE SIGNIFICANCIA**

$\alpha = 0.05$ , con una Ji-Cuadrada = 9.49

Tabla N° 04: Operacionalización de Variables:

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	
<b>Características laborales</b>	<b>Escalas</b>
Edad	21 a 30 años
	31 a 40 años
	41 a 50 años
	> a 51 años
Años de servicio	5 a 10 años
	10 a 20 años
	> a 20 años
Situación Laboral	Nombrada
	Contratada
Servicio donde labora	Medicina
	Cirugía
	Pediatría o
	Neonatología
	Emergencia UCI
Tiempo de servicio	< a 1 mes
	1 mes a 1 año
	1 a 3 años
	3 a 5 años
	> a 5 años
<b>Total de indicadores</b>	

VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Según: Comunicación, Conflicto y cooperación, Confort, Estructura, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración, Toma de decisión

<b>ESCALA</b>	<b>Puntos</b>
Nunca - Deficiente	0 a 34
A veces - Regular	35 a 68
Frecuente - Bueno	69 a 102
Siempre - Muy bueno	> a 103
Tiempo de servicio	> a 5 años
<b>Total de indicadores</b>	

Según anexo: Para los valores de nunca se considera 1 punto, A veces 2 puntos, Frecuente 3 puntos y Siempre 4 puntos.

## **CAPÍTULO IV**

### **EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Para identificar las características laborales que influyen en el clima organizacional en el profesional de enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018, se presentan los siguientes resultados:

#### **CARACTERÍSTICAS LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BASE III ESSALUD PUNO 2018**

**Tabla N° 05** . Edad de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.

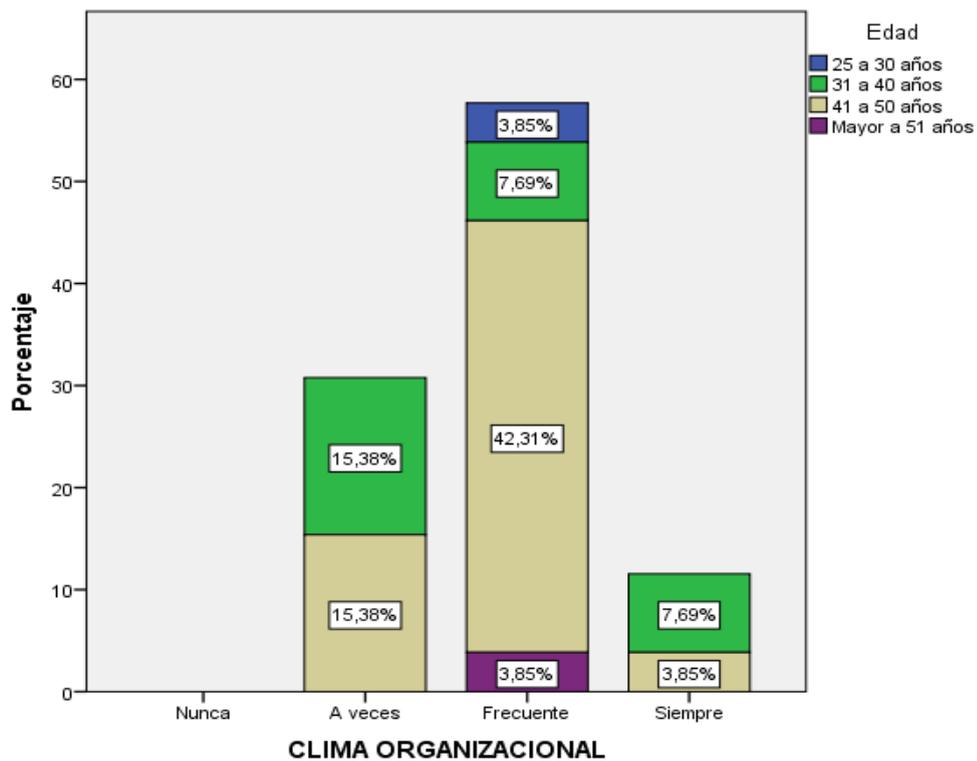
<b>Clima organizacional de acuerdo a la edad</b>			
<b>Edad</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
25 a 30 años	Nunca	0	0.0
	A veces	0	0.0
	Frecuente	1	3.8
	Siempre	0	0.0
31 a 40 años	Nunca	0	0.0
	A Veces	4	15.4
	Frecuente	2	7.7
	Siempre	2	7.7
41 a 50 años	Nunca	0	0.0
	A veces	4	15.4
	Frecuente	11	42.3
	Siempre	1	3.8
> a 51 años	Nunca	0	0.0
	A veces	0	0.0
	Frecuente	1	3.8
	Siempre	0	0.0
Total de encuestados		26	100%
Prueba Chi-cuadrado Chi -6.06, C= 7, df=6, sig=0.416			

**Fuente:** Resultado de la Investigación

La Tabla N°5, nos muestra que el 42.3% de los profesionales de enfermería tienen edades de 41 a 50 años de edad y practican con frecuencia un clima organizacional;

entre el 7.7% de los profesionales tienen de 31 a 40 años y practican siempre el clima organizacional. Es importante mencionar que la mayoría (61.5%) de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital III de EsSalud, tienen edades entre 41 a 50 años, además, el 57.7% de los encuestados de la variable “Edad” practican frecuentemente el clima organizacional.

Al respecto a nuestros resultados tenemos un estudio similar realizado por Muñoz 2006 sobre clima organizacional y satisfacción laboral que analiza la edad resultando esta variable independiente o no influyente en el clima organizacional y la calidad de vida profesional entre los trabajadores de la salud.(27)



**Figura 1:** Edad de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.

Para determinar la relación o influencia de las características laboral Edad en el clima organizacional, se realizó la prueba de Chi-cuadrado, cuyo valor de probabilidad asociado al estadístico se muestra en la tabla 1, la cual es  $p = 0.416 > \alpha = 0.05$ , por tanto, se acepta la hipótesis nula de independencia, es decir, que la edad no está relacionada o no influye en el clima organizacional.

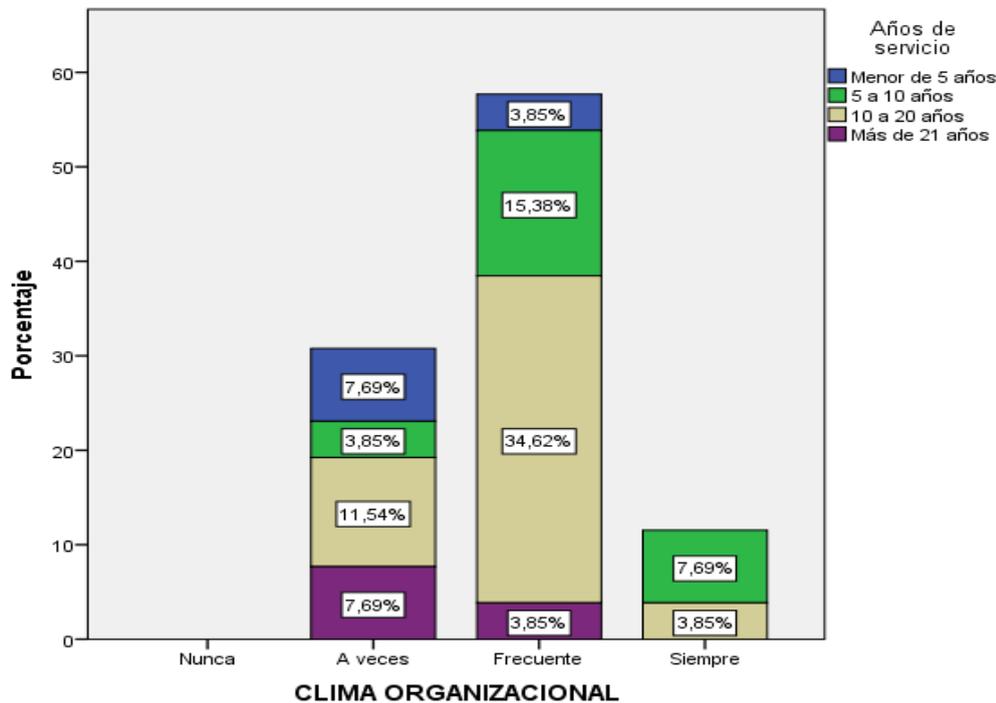
**Tabla N° 06:** Años de servicio de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.

<b>Clima organizacional de acuerdo años de servicio</b>			
<b>Edad</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
< a 5 años	Nunca	0	0.0
	A veces	2	7.7
	Frecuente	1	3.8
	Siempre	0	0.0
5 a 10 años	Nunca	0	0.0
	A Veces	1	3.8
	Frecuente	4	15.4
	Siempre	2	7.7
10 a 20 años	Nunca	0	0.0
	A veces	3	11.5
	Frecuente	9	34.6
	Siempre	1	3.8
> a 21 años	Nunca	0	0
	A veces	2	7.7
	Frecuente	1	3.8
	Siempre	0	0
Total de encuestados		26	100%
Prueba Chi-cuadrado Chi -6.06, C= 6.917 df=6, sig=0.329			

**Fuente:** Resultado de la Investigación

La Tabla N° 6. Nos muestra que el 3.8% de los profesionales de enfermería tienen de 10 a 20 años de servicio y practican siempre el clima organizacional; el 7.7% de los profesionales tienen menos de 5 años y practican a veces el clima organizacional. Es importante mencionar que el 50% de los profesionales tienen de 10 a 20 años de servicio, además, el 11.5% de los encuestados practican siempre el clima organizacional.

La prueba de Chi-cuadrado, tiene como valor de probabilidad asociado al estadístico Chi-cuadrado se muestra en la tabla 2, la cual es  $p = 0.329 > \alpha$ , por tanto, se acepta la hipótesis nula de independencia, es decir, que la variable “años de servicio” no está relacionada o no influye en el clima organizacional.



**Figura 2:** Años de servicio de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.

**Tabla N° 07:** Condición laboral de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.

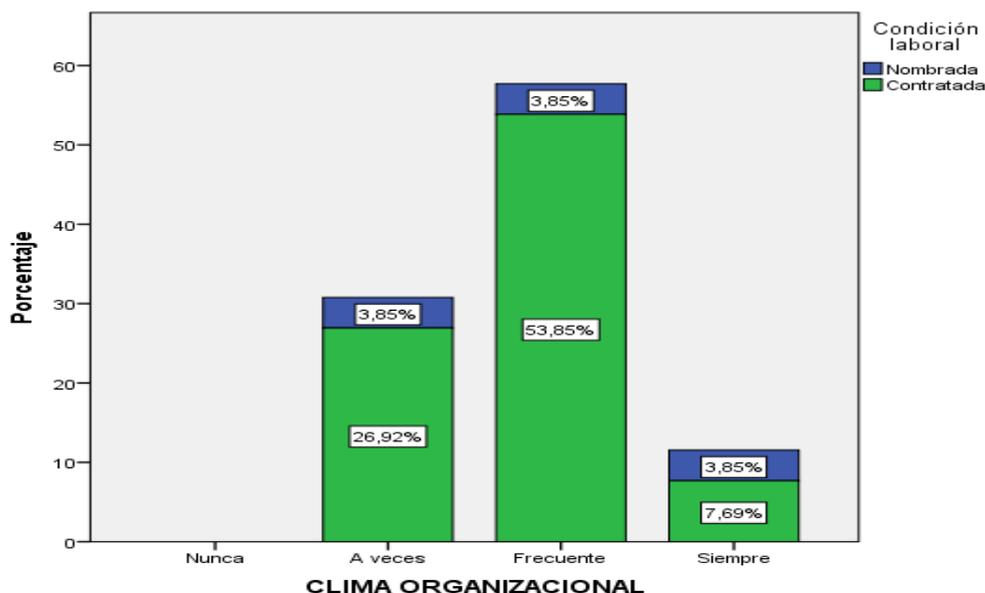
<b>Clima Organizacional de acuerdo a Condición laboral</b>			
<b>Condición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Nombrada	Nunca	0	0.0
	A veces	1	3.8
	Frecuente	1	3.8
	Siempre	1	3.8
Contratada	Nunca	0	0
	A Veces	7	26.9
	Frecuente	14	53.8
	Siempre	2	7.7
Total de encuestados		26	100%
Prueba Chi-Cuadrada Chi-C=1.752, df=2, sig=0.416			

**Fuente:** resultados de la investigación

En la Tabla N° 7 se muestra que, el 3.8% de los profesionales de enfermería tienen condición laboral Nombrada y practican siempre el clima organizacional; el 53.8% de los profesionales son Contratados y practican frecuentemente el clima organizacional. Es importante mencionar que sólo el 11.5% de los profesionales son nombrados y el 88.5% son contratados.

Charaja 2003 indica que el hecho de que el profesional de enfermería se mantenga en condición de contratado sirve de motivación para que desarrolle un trabajo con mayor esmero y dedicación, debido a que su estadía será temporal y a su vez porque se encuentra en espera de una prórroga o renovación de contrato.(20)

Según Chan Yui América 2010 la condición laboral de contratado no aporta significancia estadística a la motivación laboral, en nuestra investigación también hemos concluido que la condición del trabajador (Nombrado y Contratado), tiene un resultado no significativo. (25)



**Figura 3:** Condición laboral de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III Essalud – Puno, 2018.

La prueba de Chi-cuadrado, tiene como valor de probabilidad asociado al estadístico Chi-cuadrado se muestra en la tabla 3, la cual es  $p = 0.416 > \alpha$ , por tanto, se acepta la hipótesis nula de independendencia, es decir, que la condición laboral de los profesionales no está relacionada o no influye en el clima organizacional, resultado que es similar a lo expresado por Chang Yui América que indica la condición laboral no aporta significancia estadística a la motivación laboral (25).

**Tabla N° 08:** Servicio en el que laboran los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.

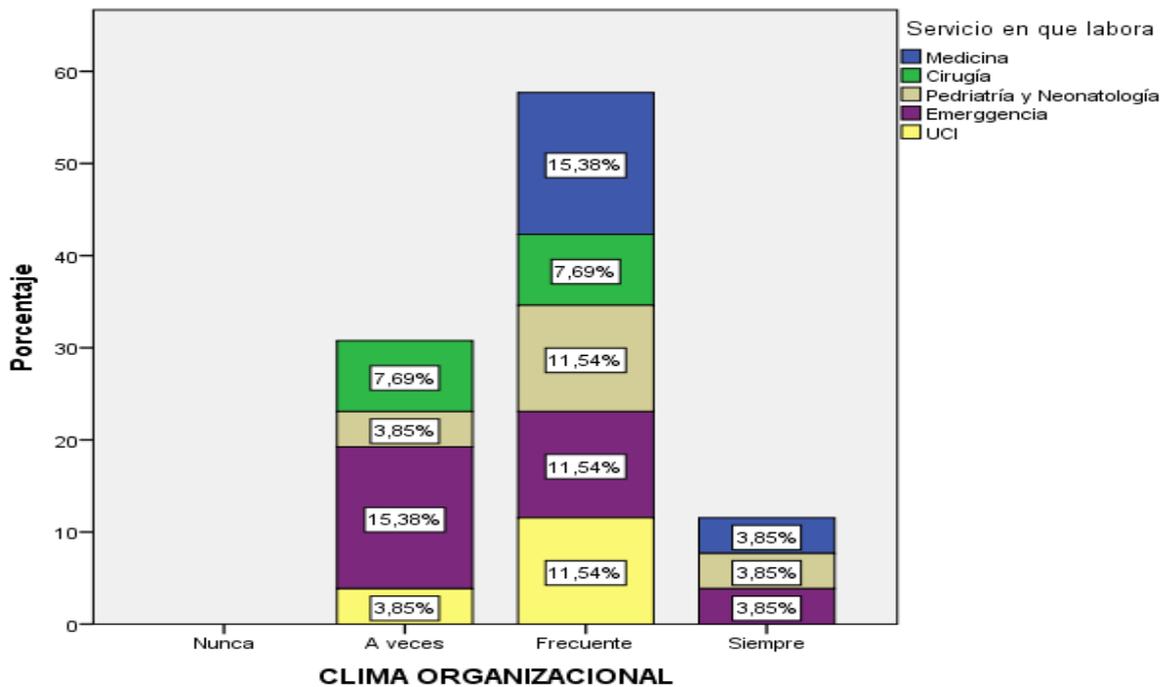
<b>Clima Organizacional de acuerdo al Servicio</b>			
<b>Servicio</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Medicina	Nunca	0	0.0
	A veces	0	0.0
	Frecuente	4	15.4
	Siempre	1	3.8
Cirugía	Nunca	0	0.0
	A Veces	2	7.7
	Frecuente	2	7.7
	Siempre	0	0.0
Pediatría o Neonatología	Nunca	0	0.0
	A Veces	1	3.8
	Frecuente	3	11.5
	Siempre	1	3.8
Emergencia	Nunca	0	0.0
	A Veces	4	15.4
	Frecuente	3	11.5
	Siempre	1	3.8
Uci	Nunca	0	0.0
	A Veces	1	3.8
	Frecuente	3	11.5
	Siempre	0	0
Total de encuestados		26	100%
Prueba Chi-Cuadrada Chi-C= 6.013, df=8, sig=0.646			

**Fuente:** resultados de la investigación

En la Tabla N° 8 se muestra que, el 15.4% de los profesionales de enfermería pertenecen al servicio de Emergencia y practican a veces el clima organizacional; el 3.8% de los profesionales son del servicio de Medicina y practican siempre el clima organizacional. Es importante mencionar que el 30.8% de los profesionales pertenecen al servicio de Emergencia y el 15.4% son de UCI.

Al respecto Charaja indica que el ambiente laboral de cada servicio donde se desempeña los profesionales de salud tiene sus particularidades es decir cada servicio cuenta con ciertas características físicas y socio laborales (20)

Contreras y Col. Indican que para enfermería, el ambiente laboral es conocido como las características organizativas de un entorno de trabajo que facilitan o limitan la práctica profesional, las cuales pueden beneficiar a las personas y la calidad del cuidado. (28)



**Figura 4:** Servicio en el que laboran los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.

La prueba de Chi-cuadrado, tiene como valor de probabilidad asociado al estadístico Chi-cuadrado se muestra en la tabla 4, la cual es  $p = 0.646 > \alpha$ , por tanto, se acepta la hipótesis nula de independencia, es decir, que el tipo de servicio al cual pertenecen los profesionales no está relacionado o no influye en el clima organizacional, por lo que sugerimos que para las futuras investigaciones, se puedan tomar en cuenta a otros factores condicionantes del clima organizacional y es que el tipo de servicio no influye en el personal de enfermería que labora en ellos.

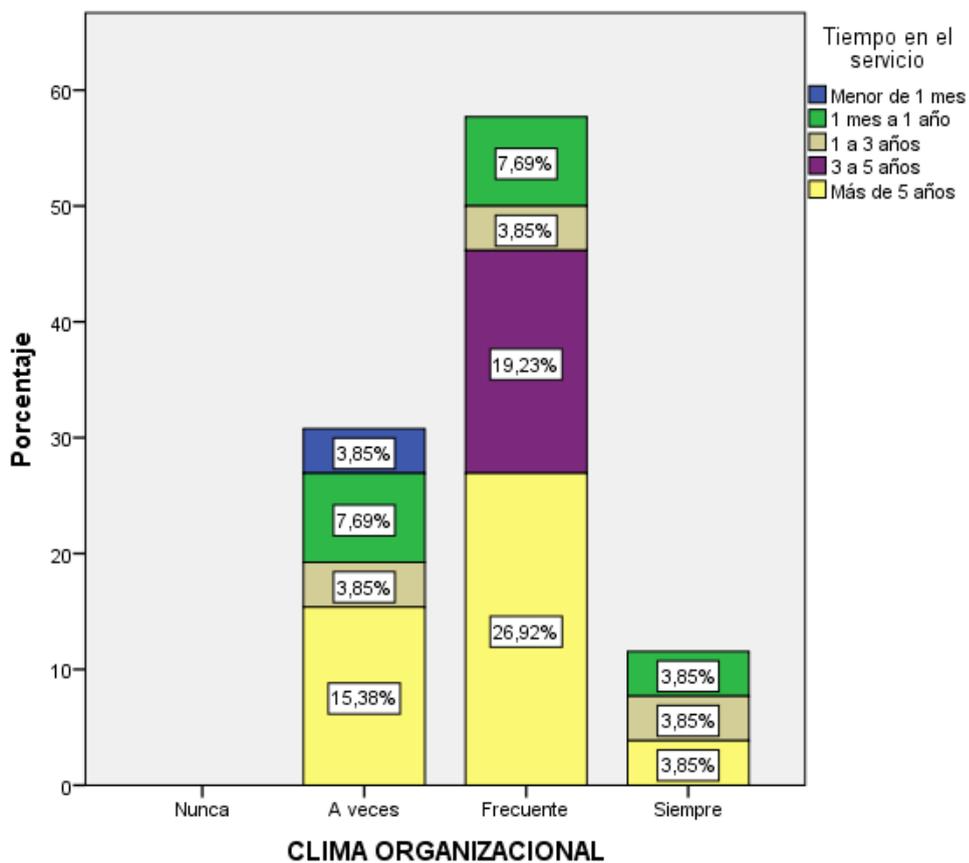
**Tabla N° 09 :** Tiempo que lleva en el servicio de los profesionales de Enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.

<b>Clima Organizacional de acuerdo al Servicio</b>			
<b>Tiempo de Servicio</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
< de 1 Mes	Nunca	0	0.0
	A veces	1	3.8
	Frecuente	0	0.0
	Siempre	0	0.0
1 mes a 1 año	Nunca	0	0.0
	A Veces	2	7.7
	Frecuente	2	7.7
	Siempre	1	3.8
1 a 3 años	Nunca	0	0.0
	A Veces	1	3.8
	Frecuente	1	3.8
	Siempre	1	3.8
3 a 5 años	Nunca	0	0.0
	A Veces	0	0.0

	Frecuente	5	19.2
	Siempre	0	0.0
Más de 5 años	Nunca	0	0.0
	A Veces	4	15.4
	Frecuente	7	26.9
	Siempre	1	3.8
<b>Total de encuestados</b>		<b>26</b>	<b>100%</b>
Prueba Chi-Cuadrada Chi-C= 8.320, df=8, sig=0.403			

**Fuente:** resultados de la investigación

En la Tabla N° 9 encontramos que, el 26.9% de los profesionales de enfermería tienen un tiempo en el servicio más de 5 años y practican con frecuencia el clima organizacional; el 3.8% de los profesionales con menos de 1 mes en el servicio a veces practican el clima organizacional. También mencionamos que el 46.2% de los profesionales tienen más de 5 años en el servicio y el 19.2% tienen de 3 a 5 años.



**Figura N° 5:** Tiempo que lleva en el servicio de los profesionales de enfermería en el Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.

Al realizar el análisis estadístico con la prueba del chi cuadrado se encontró que el valor de probabilidad asociado al estadístico  $X^2_c$ , es  $p = 0.403 > \alpha$ , por tanto, se acepta la hipótesis de independencia y siendo no significativa la prueba; con lo que se concluye con nuestro trabajo, el tiempo que lleva en el servicio no influye en el clima organizacional del personal de enfermería del Hospital base III EsSalud Puno.

Charaja 2003 establece que conforme el individuo permanezca por más tiempo en un centro laboral y/o a la vez haya desempeñado anteriormente en trabajos afines, logrará un mayor conocimiento, experiencia e identificación con la organización, condición que resulta importante ya que permite al trabajador desarrollar mejor y con más seguridad en su trabajo. Se refiere que cuando más jóvenes e inexpertos se suscitan mayores accidentes y el nivel de rendimiento aún se encuentra en desarrollo (20).

#### **RELACIÓN ENTRE LAS CARACTERÍSTICAS LABORALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BASE III ESSALUD PUNO 2018.**

Con relación a las características laborales y las dimensiones del clima organizacional, las cuales fueron agrupadas en cuatro grupos por su similitud en el indicador, por lo tanto, tenemos:

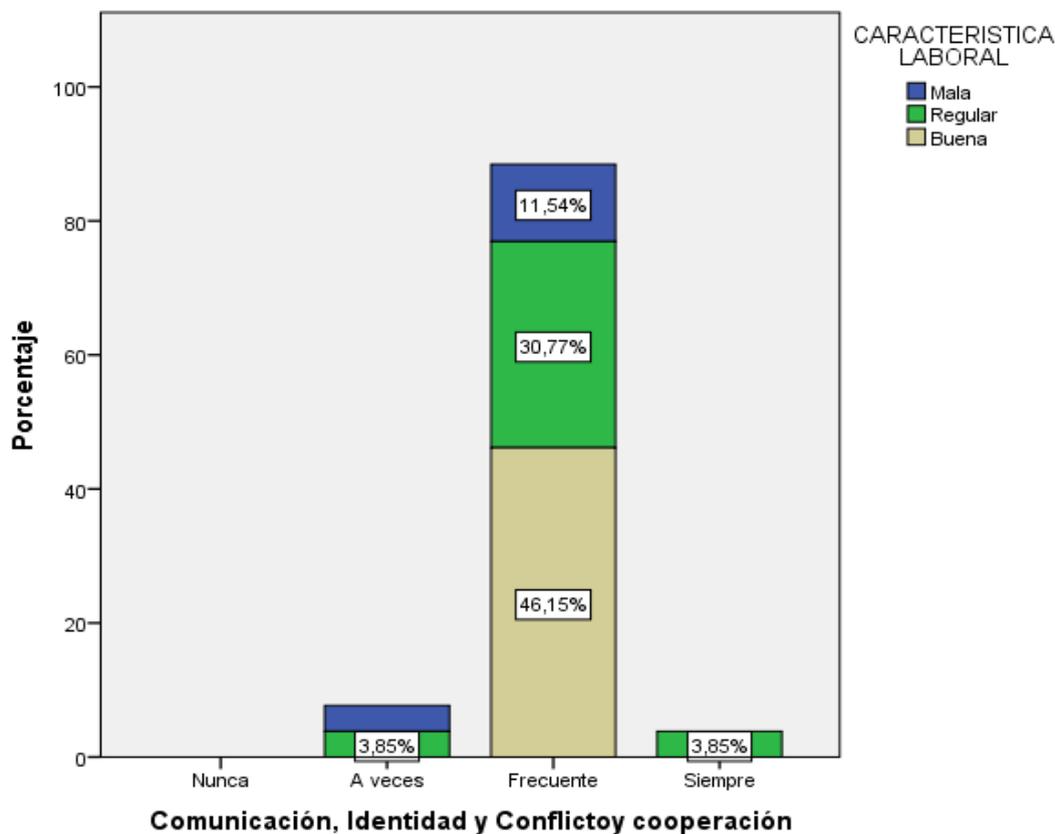
**Tabla N° 10:** Características laborales de los profesionales de enfermería en las dimensiones Comunicación, Identidad y Conflicto y cooperación del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.

<b>Características laborales de acuerdo a dimensiones</b>			
<b>Características laborales</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Mala	Nunca	0	0.0
	A veces	1	3.8
	Frecuente	3	11.5
	Siempre	0	0.0
Regular	Nunca	0	0.0
	A Veces	1	3.8
	Frecuente	8	30.8
	Siempre	1	3.8
Buena	Nunca	0	0.0
	A Veces	0	0.0
	Frecuente	12	46.2
	Siempre	0	0.0
Total de encuestados		26	100%
Prueba Chi-Cuadrada Chi-C= 4.493, df=4, sig=0.343			

**Fuente:** resultados de la investigación

En la Tabla 10 y figura 6 se muestra que, el 46.2% de los profesionales de enfermería cuya característica laboral es buena y es frecuente con respecto a la comunicación, identidad y el conflicto y cooperación; el 3.8% de los profesionales con mala característica laboral, a veces practican la comunicación, identidad, conflicto y cooperación. Concluimos que el 46.2% de los profesionales tienen buenas características

laborales y el 15.4% malas características laborales relacionadas con la comunicación, identidad, conflicto y cooperación.



**Figura 6.** Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Comunicación, Identidad y Conflicto y cooperación del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.

Para determinar la relación entre las características laborales y las dimensiones de comunicación, identidad y el conflicto y cooperación se utilizó el análisis estadístico con la prueba del chi cuadrado, donde se tiene que, el valor de probabilidad asociado al estadístico  $X^2_c$ , es  $p = 0.343 > \alpha$ , por tanto, se acepta la hipótesis de independencia y siendo no significativa la prueba, con lo que se concluye con nuestra investigación que, las características laborales no están relacionados con las dimensiones comunicación,

identidad y conflicto y cooperación del personal de Enfermería del Hospital base III Essalud Puno 2018.

Salinas O. establece que sin buena comunicación, un empleado se siente aislado y baja su rendimiento. (29)

Thompson J indica que el conflicto es el grado en que las políticas, procedimientos y normas de ejecución son contradictorios o no se aplican uniformemente, hay desacuerdos, lo que hay que hacer es aceptar las opiniones discrepantes y no temer enfrentar y solucionar los problemas. La cooperación es una decisión individual que nace de satisfacciones personales por un bien común. (23)

Management dice que identidad es el sentimiento de pertenencia a la organización y es muy importante y valioso dentro del equipo de trabajo.(30) Entonces podemos afirmar que la comunicación y la identidad son indispensables en el desarrollo del clima organizacional, el conflicto es necesario para las políticas y procedimientos de la institución. Y la identidad hace que nos sintamos valiosas en el trabajo en equipo, aunque nuestros resultados demuestran que no hay relación de esta dimensiones y el clima organizacional.

**Tabla N°11:** Características laborales de los profesionales de enfermería en las dimensiones Confort y Estructura del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.

<b>Características laborales de acuerdo dimensiones</b>			
<b>Características laborales</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Mala	Nunca	0	0.0
	A veces	0	0.0
	Frecuente	4	15.4
	Siempre	0	0.0
Regular	Nunca	0	0.0
	A Veces	3	11.5
	Frecuente	3	11.5
	Siempre	4	15.4
Buena	Nunca	0	0.0
	A Veces	1	3.8
	Frecuente	10	38.5
	Siempre	1	3.8
Total de encuestados		26	100%
Prueba Chi-Cuadrada Chi-C= 9.384, df=4, sig=0.05			

**Fuente:** resultados de la investigación

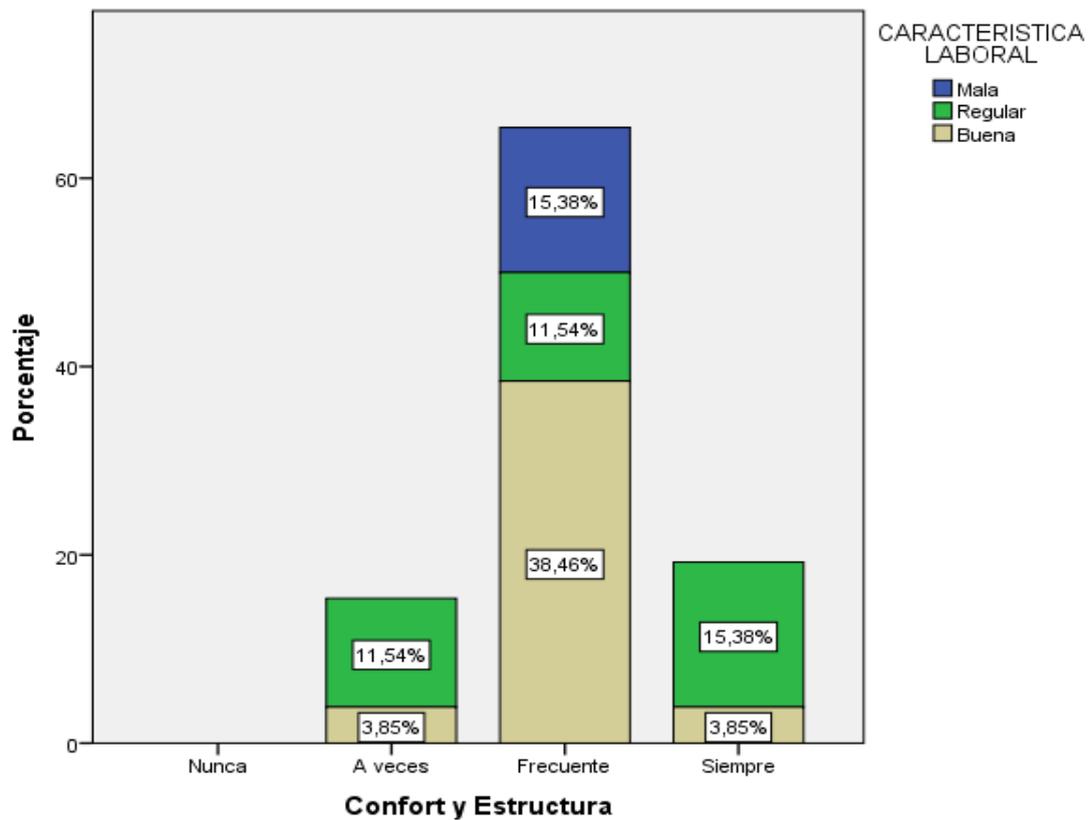
En la Tabla 11 y figura 7 se muestra que, el 38.5% de los profesionales de enfermería consideran como una característica laboral buena en lo que se refiere a Confort y Estructura; y el 15.4% consideran que es mala.

Jahaira L. indica que contar con características medioambientales negativas en el lugar de trabajo, como una iluminación deficiente, ruido medioambiental, mala distribución de espacios, mala ubicación de las personas y objetos hacen que los trabajadores no se

sientan cómodos y esto repercutirá negativamente en su productividad y su calidad en las tareas.(31)

Según Opere Mariano las instalaciones, los recursos materiales, la iluminación o la existencia de zonas comunes son aspectos del entorno físico de la empresa que también intervienen en la conformación del clima laboral. (32)

Entonces de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, confort y estructura si influyen en el clima organizacional del personal de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno 2018



**Figura 7.** Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Confort y Estructura del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.

Para determinar la relación entre las características laborales y las dimensiones confort y estructura, se utilizó el análisis estadístico con la prueba del chi cuadrado, donde se tiene que, el valor de probabilidad asociado al estadístico  $X^2_c$ , es  $p = 0.05 \leq$ , por tanto, se rechaza la hipótesis de independencia y siendo significativa la prueba; con lo que se concluye que, las características laborales si están relacionados con la dimensión confort y estructura del personal de enfermería del Hospital base III EsSalud Puno.

Por lo que quedaría demostrado su relación afirmando lo que dice Jahaira L. sobre el hecho de contar con características medioambientales negativas respectivamente sobre el rendimiento y la productividad.(31)

**Tabla N° 12:** Características laborales de los profesionales de enfermería en las dimensiones Innovación, Liderazgo y Toma de decisiones, del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.

<b>Características laborales de acuerdo a las dimensiones</b>			
<b>Características laborales</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Mala	Nunca	0	0.0
	A veces	2	7.7
	Frecuente	2	7.7
	Siempre	0	0.0
Regular	Nunca	0	0.0
	A Veces	4	15.4
	Frecuente	3	11.5
	Siempre	3	11.5
Buena	Nunca	0	0.0
	A Veces	7	26.9
	Frecuente	4	15.4

	Siempre	1	3.8
Total de encuestados		26	100%
Prueba Chi-Cuadrada Chi-C= 3.099, df=4, sig=0.541			

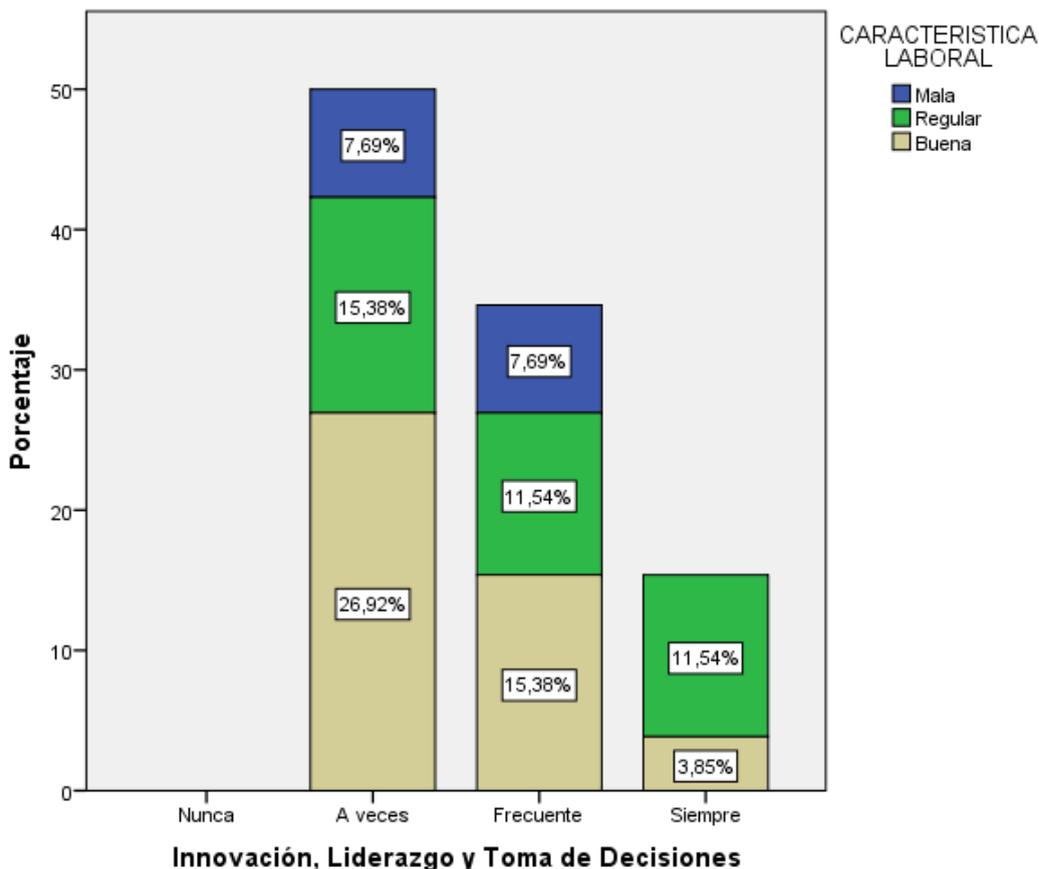
**Fuente:** resultados de la investigación

En la tabla N° 12 se muestra que, el 26.9% de los profesionales de enfermería cuya característica laboral es buena, practican a veces la innovación, liderazgo y toma de decisiones y el 7.7% de los profesionales con mala característica laboral, frecuentemente practican la innovación, liderazgo y toma de decisiones. También mencionamos que el 50% de los profesionales practican a veces la innovación, liderazgo y toma de decisiones.

Según Aguilar el liderazgo mide el grado de percepción de un conjunto de características estables, la capacidad de influir en un grupo, el nivel de confianza y funcionalidad percibido entre el equipo en la toma de decisiones, iniciativas, gestiones y promocionar un estilo de la administración eficiente con carácter estratégico donde exista un equilibrio organizacional. (33)

Según Opere Mariano el papel de los líderes y el tipo de relación que consigan crear con sus equipos es clave en la construcción de climas laborales sanos. Por ello, las empresas deben apostar por un estilo de liderazgo transformacional que se adapte tanto a las circunstancias de la compañía como a las necesidades de cada trabajador. (32)

Entonces podemos afirmar que en nuestra investigación las dimensiones innovación, liderazgo y toma de decisiones son practicadas por un pequeño porcentaje de los profesionales de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.



**Figura 8.** Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Innovación, Liderazgo y Toma de decisiones del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.

Para determinar la relación entre las características laborales y la dimensión innovación, liderazgo y toma de decisiones se utilizó el análisis estadístico con la prueba del chi cuadrado, donde se tiene que, el valor de probabilidad asociado al estadístico  $X^2_c$ , es  $p = 0.451 > \alpha$ , por tanto, se acepta la hipótesis de independencia y siendo no significativa la prueba; con lo que se concluye que, las características laborales no están relacionados con las dimensiones innovación, liderazgo y toma de decisiones del personal de enfermería del Hospital base III Essalud Puno.

**Tabla N° 13:** Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Motivación, Recompensa y Remuneración del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.

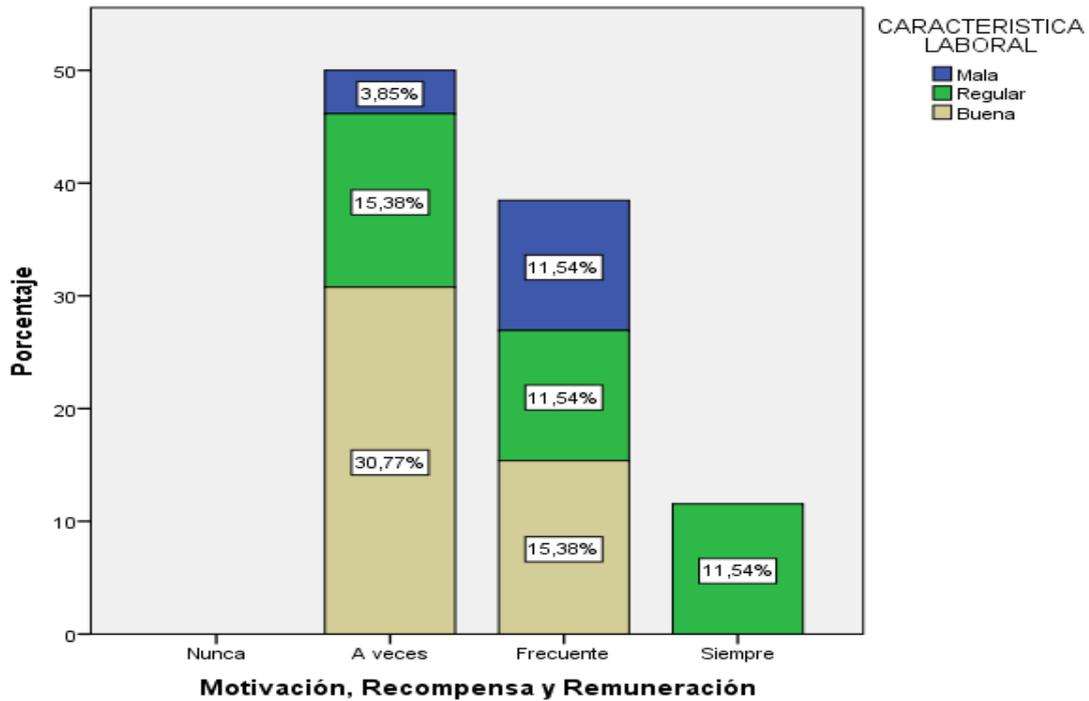
<b>Características Laborales de acuerdo a las dimensiones</b>			
<b>Características laborales</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Mala	Nunca	0	0.0
	A veces	1	3.8
	Frecuente	3	11.5
	Siempre	0	0.0
Regular	Nunca	0	0.0
	A Veces	4	15.4
	Frecuente	3	11.5
	Siempre	3	11.5
Buena	Nunca	0	0.0
	A Veces	8	30.8
	Frecuente	4	15.4
	Siempre	0	0.0
Total de encuestados		26	100%
Prueba Chi-Cuadrada Chi-C= 7.823, df=4, sig=0.098			

**Fuente:** resultados de la investigación

En la Tabla N°13 se muestra que, el 30.8% de los Profesionales de Enfermería cuya característica laboral es buena, practican a veces la motivación a partir de la recompensa y la remuneración; y el 11.5% de los profesionales con mala característica laboral, con frecuencia practican la motivación a partir de la recompensa y remuneración. También mencionamos que el 11.5% de los profesionales realizan siempre la dimensión de motivación, recompensa y remuneración.

Romero 2008 en su estudio encontró que los trabajadores de salud que se sometieron a su investigación se encontraban satisfechos con su carga laboral, centro de trabajo, presión etc. pero que no se sentían satisfechos con sus remuneraciones económicas ni con el reconocimiento de parte de sus superiores. (21)

Estudios de Segredo P. 2004 lo ha demostrado que la dimensión de motivación es la más afectada, sin embargo, en el presente estudio se demuestra que no es significativa, lo que me motiva a invocar a estudios posteriores y reconsiderar la presente dimensión (5).



**Figura 9.** Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Motivación del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.

Para determinar la relación entre las características laborales y las dimensiones motivación, recompensa y remuneración se utilizó el análisis estadístico con la prueba del chi cuadrado, donde se tiene que, el valor de probabilidad asociado al estadístico  $X^2_c$ , es  $p = 0.098 > \alpha$ , por tanto, se acepta la hipótesis de independencia y siendo no significativa la prueba; con lo que se concluye que, las características laborales no están relacionados con las dimensiones motivación, recompensa y remuneración del personal de Enfermería del Hospital base III EsSalud Puno 2018, Según los resultados demostrados en nuestra investigación.

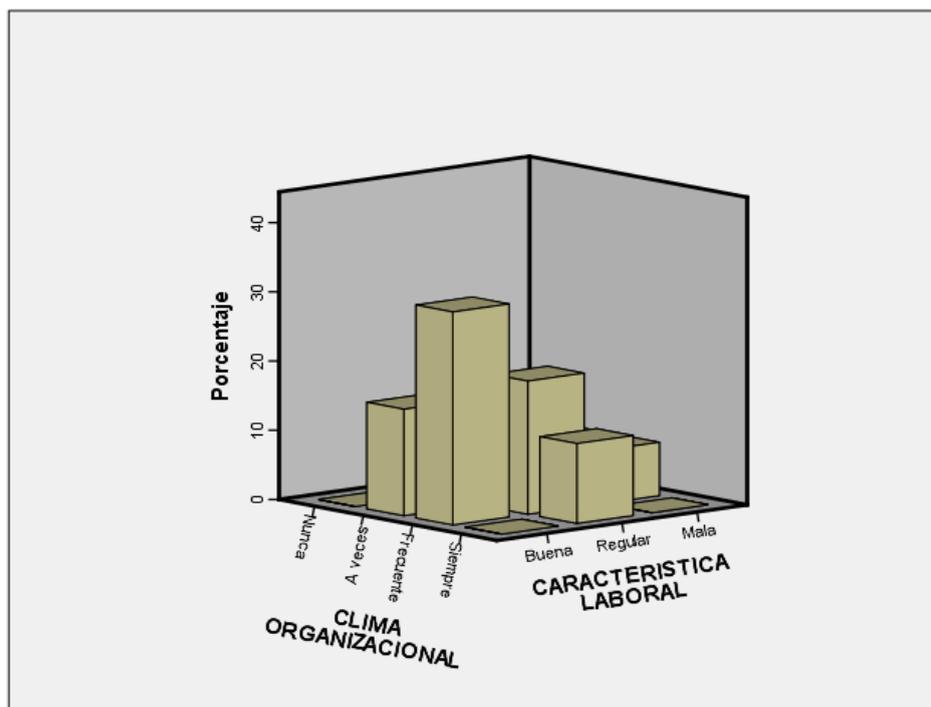
**Tabla N° 14:** Características laborales de los profesionales de enfermería y Clima Organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.

<b>Relación entre las características laborales y el clima organizacional</b>			
<b>Característica laboral</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Nunca	Mala	0	0.0
	Regular	0	0.0
	Buena	0	0.0
A veces	Mala	2	7.7
	Regular	2	7.7
	Buena	4	15.4
Frecuente	Mala	2	7.7
	Regular	5	19.2
	Buena	8	30.8
Siempre	Mala	0	0.0
	Regular	3	11.5
	Buena	0	0.0
Total de encuestados		26	100%
Prueba Chi-Cuadrada Chi-C= 5.994, df=4, sig=0.200			

**Fuente:** resultados de la investigación

En la Tabla N° 14 se muestra que, el 30.8% de los profesionales de enfermería cuya característica laboral es buena, practican con frecuencia el clima organizacional, el 11.5% tiene característica laboral regular, siempre practican el clima organizacional y el 7.7% de los profesionales con mala característica laboral, a veces practican la el clima organizacional.

Para determinar la relación entre las características laborales y el clima organizacional, se utilizó el análisis estadístico con la prueba del chi cuadrado, donde se tiene que, el valor de probabilidad asociado al estadístico  $X^2_c$ , es  $p = 0.200 > \alpha$ , por tanto, se acepta la hipótesis de independencia y siendo no significativa la prueba; con lo que se concluye que, las características laborales (edad, años de servicio, condiciones laborales, servicio donde labora, tiempo en ese servicio). no están relacionados con el clima organizacional en sus dimensiones (comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura e identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa remuneración toma de decisión) en el profesional de Enfermería del Hospital base III EsSalud Puno, 2018.



**Figura 10.** Características laborales de los profesionales de enfermería en la dimensión Tomas de Decisión del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018

Es de suma importancia para el presente trabajo de investigación determinar el grado de relación que pudiera existir entre las características laborales y el clima organizacional,

para lo cual recurrimos al estadístico Rho de Spearman que se aplica a este caso, dado que la información es recogida a través del instrumento en escala de Likert.

**Tabla N° 15:** Correlación Rho de Spearman de las Características laborales de los profesionales de enfermería con el Clima organizacional del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018.

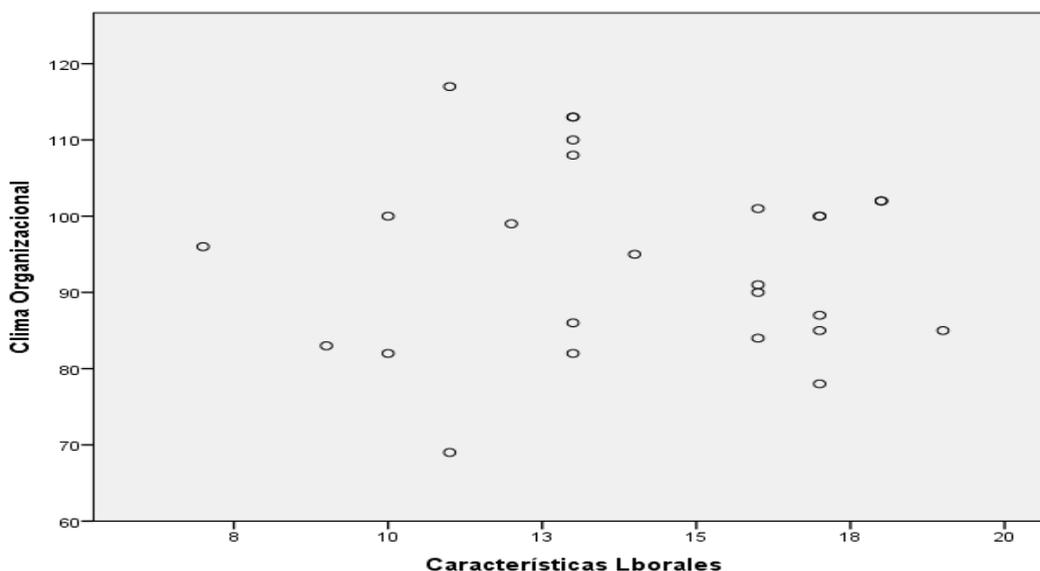
				Característic a Laboral	Clima Organizaciona l
Rho de Spearman	Característi ca Laboral	Coefficiente de correlación	1,000		,018
		Sig. (bilateral)	.		,930
n	Clima Organizaci onal	N	26		26
		Coefficiente de correlación	,018		1,000
		Sig. (bilateral)	,930		.
		N	26		26

La Tabla 15, nos muestra el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables características laborales y clima organizacional, donde el valor es  $R = 0.018$  expresado en valor porcentual sería 1.8% que expresa una correlación débil. Para corroborar esta relación baja se observa el diagrama de dispersión (figura 11) de las dos variables, en la cual se observa que los puntos están dispersos sin presentar algún patrón de comportamiento creciente o decreciente. Finalmente, con esto podemos concluir de forma general que las características laborales (edad, años de servicio, condiciones laborales, servicio donde labora, tiempo en ese servicio). no influyen o no están relacionadas con el clima organizacional sus dimensiones (comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura e identidad, innovación, liderazgo, motivación,

recompensa remuneración toma de decisión) del personal de Enfermería del Hospital base III EsSalud Puno, 2018.

Nuestros resultados difieren de Segredo P. que en su investigación encontró que el clima está muy influido por las características de los miembros de la organización en lo que respecta a motivación, aspiración y condiciones que desempeñan. (5)

Casas. C. y Echavarría B. También concluye en su investigación que también otro factor que influye en la fuente de insatisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional de Enfermería, que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer a centro y se identifican con él. (8)



**Figura 11.** Diagrama de dispersión de las Características laborales de los profesionales de enfermería con el Clima organizacional del Hospital Base III EsSalud – Puno, 2018.

## CONCLUSIONES

-Al estudiar las características laborales (edad, años de servicio, condiciones laborales, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) encontramos que estas no influyen en el clima organizacional del personal de Enfermería que labora en el Hospital Base III EsSalud Puno 2018.

-Al identificar las características laborales de los profesionales de Enfermería del Hospital Base III EsSalud Puno, 2018 se encontró que, sólo están relacionadas con el clima organizacional en la dimensión confort y estructura, del personal de Enfermería que labora en el Hospital Base III EsSalud Puno 2018.

-Con respecto a si existe relación entre las características laborales (edad, años de servicio, condiciones laborales, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) con las dimensiones del clima organizacional (comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura e identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa remuneración toma de decisión), los resultados de la investigación nos indican que no hay relación entre las dos variables.

## RECOMENDACIONES

-Que a partir de los resultados encontrados en la presente investigación puedan realizarse otras investigaciones que estudien otros factores enfocados a la satisfacción del personal y al clima organizacional en los hospitales.

-Al Profesional de Enfermería mejorar en cuanto a comunicación, manejo de conflicto y cooperación, estructura, innovación, liderazgo, y si bien no sólo se espera una recompensa adecuada o remuneración es necesario que este buen clima organizacional facilite la satisfacción de los usuarios internos y externos que permita mantener y mejorar una adecuada calidad de atención y servicio ofrecido.

-Las jefaturas de servicios y departamentos del Hospital Base III EsSalud deberán brindar al profesional de enfermería un mejor trato y realizar eventos que contribuyan a mejorar el clima organizacional en las dimensiones de comunicación, motivación, liderazgo y se disminuya el conflicto. Así mismo en lo referente a estructura y confort para este personal que labora en este centro hospitalario.

**BIBLIOGRAFÍA**

1. Barea J., El Hospital, Empresa de Servicios, Madrid, 1993
2. Garcia R. M., Ibarra L. Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato, México, 2005.
3. Phergan B. Desarrollo de la cultura de su empresa. México: Panorama Editorial. SA, 1998.
4. Gongora N. La importancia de analizar la cultura organizacional. Revista de Miding , 2004.
5. Segredo P. Alina M. Percepción del Clima Organizacional por Directores de Policlínicos. ENSAP, 2004.
6. López C, Navarro J. Análisis del clima organizacional aplicado al hospital de Victoria, Valdivia (Chile): Universidad Austral de Chile, Facultad de ciencias económicas y administrativas; 2003.. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/html/index.html>.
7. Arias J. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Costa Rica 2004.  
Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>.
8. Casas C. Echavarría B, Estudio Clima organizacional en el Centro de Salud Manuel Bonilla, DISA I Callao – Red Bonilla – La Punta 1999.
9. Álvarez S. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología 2001. Disponible en: [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez\\_vs/html/index-frames.html](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez_vs/html/index-frames.html)
10. Barrionuevo J, Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Educación Puno”, Puno, 2013.

11. Colque A, Percepción del clima organizacional en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas de los Hospitales Manuel Núñez Butrón Puno y Carlos Monje Medrano, Juliaca-Puno, 2015
12. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas, 1999.
13. Perez I, Maldonado P, Bustamante S. Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. Investigación y Postgrado, vol.21, no.2, p.231-248. ISSN 1316-0087 2006.
14. Presno C. Condiciones Organizativas y Género en el Sistema Gerencial del Área de Salud Ciudad de la Habana. Tesis de Maestría en Salud Pública .La Habana. Facultad de Salud Pública, 2007.
15. Litwin, G. Stringer R. Motivation and Organizational Climate. Boston: Harvard Business School Press, 1968.
16. Ruiz L. Sociología de las organizaciones, Deusto. Bilbao; 1995.
17. Sygley M. J. Estrategias de Interrelación humana para el desarrollo de las organizaciones. Fondo educativo interamericano. México, 1973.
18. Álvarez G. El constructo Clima organizacional. Concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, p. 225-50 1992 .
19. Saguas, J. Estudio de clima organizacional: hacia la proposición de un instrumento de medición aplicable al medio laboral chileno. Santiago. Tesis para optar al título de Técnico Universitario en Administración de Personal. Santiago. Escuela Tecnológica, Universidad de Santiago de Chile. Litw, 1992.
20. Charaja C.F. Investigación científica. Puno – Perú: Ediciones Nuevo Mundo, 2003.

21. Romero, R., (2008). La Satisfacción Laboral de los trabajadores de servicio de salud como un factor de calidad, (Tesis para obtener el grado de Maestra en Salud Pública), de la Universidad Veracruzana, Xalapa - México. 105.
22. MINSA. Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional. Dirección General de Salud de las Personas. Lima Perú. R. M. No. 623-2008/MINSA 2009.
23. Thompson, J. B./Thompson, H. O. Ética en enfermería, México, D.F. : El Manual Moderno, 1984. Pág. 67.
24. Rodríguez D. Diagnóstico de clima organizacional. Santiago: ediciones Pontificia Universidad Católica de Chile, 1992.
25. Chang Yui A, Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, UNMSM, Lima – Perú 2010
26. Asenjo M. Gestión diaria del hospital. 2ª ed. España: editorial Masson;2001
27. Muñoz J.M.Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios, Pages 209-214
28. Contreras V. Reynaldos K, Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería, Pontificia Universidad Católica de Chile, Volumen 31, Número 1 2015.
29. Salinas O. Gestipolis. Ventajas de una buena comunicación 2010
30. Management. La importancia de crear identidad, 2010.
31. Jahuira L., Percepción del clima organizacional que tienen los profesionales de la salud en el hospital de apoyo Sandia Puno 2015
32. Opere M, Factores que afectan al clima laboral: de la percepción al entorno.2015
33. Aguilar, A.. Instrumento para medir el clima organizacional. Pucallpa, 2011.
34. Hernández R. Fernández C. Baptista P. Metodología de la Investigación. México .F. Cuarta Edición. MC Graw Hill. 2006

**ANEXOS**

**Anexo Nro 01: CUESTIONARIO**

SR.(A) SRTA. TRABAJADOR DE SALUD LE PEDIMOS QUE CONTESTE CON TODA SINCERIDAD LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, QUE FACILITARÁN PODER INTERPRETAR ALGUNOS ASPECTOS RESPECTO AL CLIMA ORGANIZACIONAL. LOS DATOS SERÁN COMPLETAMENTE ANÓNIMOS Y SE UTILIZARÁN SÓLO PARA EFECTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

GRACIAS.

FECHA DE RECOLECCIÓN: ..... FICHA N°.....

Fecha: .....

**CARACTERÍSTICAS LABORALES**

1. ¿Cuál es su edad?: .....

- a. 25 a 30 años. ( )
- b. 31 a 40 años. ( )
- c. 41 a 50 años. ( )
- d. Mayor a 51 años. ( )

2. Años de servicio

- a. Menor de 5 años ( )
- b. 5 a 10 años ( )
- c. 10 a 20 años ( )
- d. Más de 21 años ( )

3.Cuál es su condición laboral dentro del hospital.

- a. Nombrada ( )
- b. Contratada: ( )

4. En qué Servicio labora actualmente:

- a. Medicina ( )
- b. Cirugía ( )
- c. Pediatría y Neonatología ( )
- d. Emergencia ( )
- e. UCI ( )

5. Cuánto tiempo está en el servicio.

- a. Menos de 1 mes ( )
- b. 1 mes a 1 año ( )
- c. 1 año a 3 años ( )
- d. 3 años a 5 años ( )
- e. Más de 5 años ( )

**Anexo Nro 02: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

N° de cuestionario.....

Fecha: .....

*Sr. Sra. Srta. LE VAMOS A AGRADECER QUE NOS PUEDA RESPONDER DE LA FORMA MÁS VERAZ ALGUNAS INTERROGANTES. LOS MISMOS QUE SON CONFIDENCIALES Y SERÁN SÓLO UTILIZADOS EN UNA INVESTIGACIÓN QUE PERMITIRÁ DAR ALGUNAS SUGERENCIAS PARA NUESTRA PROFESIÓN Y GRUPO OCUPACIONAL DENTRO DEL HOSPITAL. MARQUE CON UNA X o O.*

GRACIAS.

Establecimiento de salud. .... Servicio : ..... Sexo: .....

Condición Nombrado ( ) Contratado

Grupo ocupacional Asistencial ( )

	Items	1 Nunca	2 A veces	3 Frecuente	4 <i>Siempre</i>
	<b>COMUNICACIÓN</b>				
1	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
2	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
3	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
	<b>IDENTIDAD</b>				
4	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
5	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
6	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
7	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
8	He mentado.				
9	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
10	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
	<b>CONFLICTO Y COOPERACIÓN</b>				

11	Me río de las bromas.				
12	Cometo errores.				
13	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
14	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
	CONFORT				
15	Estoy sonriente.				
16	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
17	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
	ESTRUCTURA				
18	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización.				
	INNOVACIÓN				
20	La innovación es característica de nuestra institución.				
21	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
22	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
	LIDERAZGO				
23	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
24	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
	MOTIVACIÓN				
25	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
26	Las cosas me salen perfectas.				
27	Recibo un buen trato en mi establecimiento de salud.				
	RECOMPENSA				
28	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
29	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
30	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.				
	REMUNERACIÓN				
31	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
32	Mi salario y mis beneficios son razonables.				

	TOMA DE DECISIÓN				
33	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
34	En mi organización participó en la toma de decisiones.				

- Nunca      – Deficiente Menos de 34 puntos      - A Veces      – Regular 35 a 68 puntos  
 - Frecuente   – Bueno 69 a 102 puntos      - Siempre      \_ Muy bueno Mayor a 103 puntos

**Anexo Nro 03: ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

He sido informado (a) por la Sra. YOLANDA USEDÓ VARGAS, egresada de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Privada San Carlos de Puno, que realiza un trabajo de investigación acerca de “CARACTERÍSTICAS LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BASE III ESSALUD PUNO 2018”

Accedo a participar en este estudio, responderé a las preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de mi tiempo. Mi participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los fines de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

---

Nombre del Participante  
(En letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

## Anexo Nro 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CARACTERÍSTICAS LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BASE III ESSALUD PUNO 2018<sup>2</sup>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES INDEPENDIENTES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE / ESCALA MEDICIÓN.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuáles son las características laborales (edad, años de servicio, condición laboral, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) que influyen en el clima organizacional en el profesional de enfermería del hospital base III Essalud Puno 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar las características laborales(edad, años de servicio, condición laboral, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) que influyen en el clima organizacional en el profesional de enfermería del hospital base III Essalud Puno 2018</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Las características laborales influyen en un el clima organizacional en el profesional de enfermería del hospital base III Essalud Puno 2018</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE CARACTERÍSTICAS LABORALES</p>	<p>CARACTERÍSTICAS LABORALES</p>	<p>Edad</p>	<p>Edad De 25 a 30 De 31 a 40 De 41 a 50 Mayores de 51 años</p>	<p>Población y muestra. Población: 101 Trabajadores profesionales de Enfermería que laboran del Hospital Base III Essalud Puno..</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b> ¿Cuáles son las características laborales(edad, años de servicio, condición laboral, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) que más influyen en el clima organizacional en el profesional de enfermería del hospital base III Essalud Puno 2018?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> - identificar las características laborales (edad, años de servicio, condición laboral, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) que influyen en el clima organizacional en el profesional de enfermería del hospital III Essalud Puno 2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> Las características laborales (edad, años de servicio, condición laboral, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) influyen negativamente en el clima organizacional en el profesional de enfermería del hospital base III Essalud Puno 2018.</p>			<p>Años de servicio</p>	<p>Años de servicio Menor de 5 años 5 a 10 años 10 a 20 años Más de 21 años</p>	<p>Muestra. 26 Trabajadores Profesionales de enfermería del Hospital Base III Essalud Puno</p>
					<p>Condición laboral</p>	<p>Servicio donde labora</p>	
					<p>Condición laboral</p>	<p>Condición laboral Nombrada Contratada:</p>	

<p>¿Qué relación existirá entre las características laborales y el clima organizacional de enfermería del hospital base III EssSalud Puno 2018?</p>	<p>-- Determinar la relación que existe entre las características laborales(edad, años de servicio, condición laboral, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) y el clima organizacional( comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura e identidad, innovación liderazgo remuneración toma de decisión ) en el profesional de enfermería de hospital base III EssSalud Puno 2018..</p>	<p>- Si existe relación entre las características laborales(edad, años de servicio, condición laboral, servicio donde labora, tiempo en ese servicio) y el clima organizacional ( comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura e identidad, innovación liderazgo remuneración toma de decisión ) en el profesional de enfermería del hospital base III EssSalud Puno 2018</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: TE: CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>Comunicación y cooperación Conflicto Confort Estructura Identidad Innovación Liderazgo Motivación Recompensa Remuneración Toma de decisión</p>	<p>Servicio donde labora  Tiempo que está en el servicio.</p>	<p>Medicina Cirugía Pediatría Neonatología Emergencia UCI  Tiempo que está en el servicio Menos de 1 mes 1 mes a 1 año 1 año a 3 años 3 años a 5 años Más de 5 años.</p>	<p>Técnica: ENCUESTA  Instrumento: Cuestionario.</p>
---	---	---	---	---	---	--	--

