



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE UN
HOSPITAL NIVEL II-1. CALLAO
2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y
ENFERMERÍA**

PRESENTADO POR:

RODRIGUEZ VILLANUEVA JOSE LUIS

ASESOR (A):

MG. ROSA MARIA PRETELL AGUILAR

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico este estudio a mis padres, por su apoyo incondicional todos estos años. Sin ellos no me habría convertido en el profesional que soy hoy en día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mis padres Juan y Mavila, mis docentes por su comprensión y apoyo en este complejo camino científico.

ASESOR (A):
MG. ROSA MARIA PRETELL AGUILAR

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth

VOCAL : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

Índice General

Índice General	7
Índice de Anexos	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	12
1.1. Planteamiento Del Problema	12
1.2. Formulación del Problema.....	13
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de la Investigación.....	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación.....	14
1.4.1. Teórica	14
1.4.2. Metodológica.....	15
1.4.3. Práctica.....	15
1.5. Delimitación de la investigación	15
1.5.1. Temporal	15
1.5.2. Espacial	15
1.5.3. Recursos	16
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	18
2.2. Bases Teóricas	20
2.2.1. Clima organizacional.	20

2.2.2.	Dimensiones del Clima Organizacional.....	22
2.2.3.	Indicadores del Clima Organizacional.....	23
CAPÍTULO III. METODOLOGIA		24
3.1.	Método de la Investigación:.....	24
3.2.	Enfoque de la Investigación:.....	24
3.3.	Tipo De Investigación	24
3.4.	Diseño De La Investigación.....	24
3.5.	Población Y Muestra.....	24
3.6.	Variables y Operacionalización.....	25
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1.	Técnica	25
3.7.2.	Instrumento.....	26
3.7.3.	Validez Y Confiabilidad.	26
3.8.	Plan De Procesamiento Y Análisis De Datos	27
3.9.	Aspectos Éticos.....	27
CAPÍTULO IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....		28
4.1.	Cronograma De Actividades.....	29
4.2.	Presupuesto	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		32
ANEXOS		35

Índice de Anexos

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	36
ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	37
ANEXO 3. INSTRUCCIONES DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	38
ANEXO 4. CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	39

RESUMEN

Objetivo: Identificar el Clima Organizacional en el personal de Salud de un Hospital nivel II-1, Callao 2021. **Metodología:** El estudio será de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, y de diseño no experimental, descriptivo, y correlacional. La muestra estará conformada por 103 enfermeros (as) y 130 técnicos de enfermería que laboren en el Hospital Nivel II-1. Callao y, que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión. Obtenidos de acuerdo al muestreo no probabilístico por conveniencia. **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:** En la técnica de relevamiento de data se aplicará la encuesta. Y, como instrumento se empleará el cuestionario elaborado y validado por el MINSA en 2009 y, Requejo en 2017. **Procedimientos:** El levantamiento de información se realizará en 02 meses aprox. Una vez recogida la data, se organizará y tabulará en el programa Excel y SPSS para su posterior análisis estadístico. **Análisis Estadístico:** Se empleará el análisis descriptivo de la data recolectada a través de tablas y gráficos de frecuencias, medidas de tendencia central, y dispersión y, tablas cruzadas.

Palabras clave: Potencial humano, Diseño organizacional, Cultura de la organización. Liderazgo, Remuneración

ABSTRACT

Objective: Identify the Organizational Climate in the health personnel of a level II-1 Hospital, Callao 2021. **Methodology:** The study will have a quantitative approach, applied, non-experimental, descriptive and correlational design. The sample will be made up of 103 nurses and 130 nursing technicians working at the Level II-1 Hospital, Callao, who meet the inclusion and exclusion criteria. Obtained according to non-probabilistic convenience sampling. **Data Collection Techniques and Instruments:** In the data collection technique, the survey will be applied. And, as an instrument the questionnaire elaborated and validated by MINSA in 2009 and, Requejo in 2017 will be used. **Procedures:** The data collection will be carried out in 02 months approx. Once the data is collected, it will be organized and tabulated in Excel and SPSS software for subsequent statistical analysis. **Statistical Analysis:** Descriptive analysis of the data collected will be used through frequency tables and graphs, measures of central tendency and dispersion, and cross tables.

Keywords: Human potential, Organisational design, Organisational culture. Leadership, Remuneration

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento Del Problema

Actualmente, en el mundo la predisposición por elevar urgentemente el nivel de la administración de servicios sanitarios, define al clima organizacional (CO), como referente fundamental que relaciona los aspectos clave del trabajo entre superiores y subordinados. Así, un clima adecuado impacta de forma positiva en los niveles de satisfacción gremial y posibilita reestructurar la composición de cualquier organización o institución (1). Al elevar el CO, es posible evaluar eficientemente la conducta organizacional de un grupo de personas (equipo de trabajo); pues esta cuenta con herramientas y métodos orientados a determinar ¿Qué? O ¿Cuáles son los elementos?, que perturba el comportamiento de los trabajadores (2) En ese sentido, el CO es la base del desarrollo hospitalario porque simplifica el proceso, promueve la integración del equipo, resuelve conflictos, proporciona habilidades de comunicación y fortalece el liderazgo de todos los empleados (3).

Con respecto a la realidad en los países europeos, sobre el nivel en que se sienten satisfechos laboralmente los trabajadores sanitarios, se observó que, la satisfacción laboral promedio es de alrededor del 20%, y está directamente relacionada con las relaciones interpersonales y el logro profesional o la competitividad (4). Asimismo, también se pudo observar que en promedio un 80% de personas se encuentran insatisfechas, esencialmente por la insuficiente promoción laboral, las retribuciones salariales percibidas, los estímulos y las capacitaciones y, las deficientes condiciones en el trabajo (5). Con respecto a la realidad de Centro América, los niveles de satisfacción en lo laboral de las personas que trabajan en el sector salud, están relacionadas con el empleo actual, las oportunidades de promoción, el salario, la supervisión, el trabajo en equipo y diversas características sociales y biológicas de los empleados. En algunos estudios se reporta el 30% de los datos de satisfacción sindical, estos datos están relacionados con el entorno sindical y no con los atributos biológicos y sociales de los empleados (1).

Desde hace varios años, en Perú es de conocimiento público que, en apoyo a elevar los niveles de CO en los centros sanitarios de todo el país. El 11 de setiembre del 2008, se emite la Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA, donde se aprobó el DT “Plan para el estudio del CO y Metodología para el Estudio del CO”. Un año más tarde, el Ministerio de salud (6), en conjunto con otras organizaciones importantes del sector en su “Documento

Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud”, explican cómo han promovido iniciativas que permitan mejorar no solo el nivel organizacional de sus instituciones, sino también la calidad de atención y la de sus servicios. Asimismo, es imprescindible también, tomar en cuenta el manejo de los recursos para los sistemas de salud de países en vías de crecimiento económico como el nuestro, pues este representaría otro de los grandes retos para elevar el nivel de gestión de calidad de los centros de salud en el país. Estudiar los aspectos fundamentales del CO en la salud pública, actualmente es imprescindible para determinar diferentes herramientas estratégicas, a fin de mejorar constantemente las instituciones sanitarias, ya que al estudiarlas se pueden detectar recursos clave que en cierto modo aseguren integridad organizativa de los empleados y como consecuencia, la calidad en la atención de los servicios sanitarios que se proporcionen a la población (5).

Todo ello, debido a que se potencia la motivación y el funcionamiento de los empleados, lo que permite un aumento en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo. En diversos estudios sobre el CO en instituciones del sector salud, se puede evidencia que, son cada vez más comunes los climas laborales autoritarios y, por ende, cada vez más comunes la existencia de una enorme insatisfacción en el trabajo, observando que un 50% tiene relación con el trato con los colegas, un 47% tiene relación con el aspecto de remuneraciones socio económicas, pues estas son muy reducidas (bajas), un 66% tiene relación con la falta de reconocimientos en el trabajo, un 66% tiene relación con la falta de liderazgo, ya que estos no incentivan, motivan u organizan al potencial humano y, por último un 73% tiene relación con la constante rotación de personal, lo cual es signo de inseguridad gremial (1).

Así, ante esta realidad problemática descrita, el presente estudio científico plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es el CO en el personal de Salud de un Hospital nivel II-1, Callao 2021?, todo ello a fin de conocer cuáles son las características más importantes y los factores que estarían perturbando la conducta organizacional de los empleados del nosocomio. Esto, es importante porque permitirá conocer qué medidas deben tomarse para realizar mejoras en la gestión del Hospital nivel II-1, Callao, beneficiando a la misma institución y, a las personas que son atendidas diariamente en el Nosocomio, concediendo una atención segura y de calidad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el Clima Organizacional en el personal de Salud de un Hospital nivel II-1, Callao 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el clima organizacional con respecto al Potencial Humano del personal de Salud de un Hospital nivel II-1, Callao 2021?

¿Cuál es el clima organizacional con respecto al Diseño Organizacional del personal de Salud de un Hospital nivel II-1, Callao 2021?

¿Cuál es el clima organizacional con respecto a la Cultura Organizacional del personal de Salud de un Hospital nivel II-1, Callao 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar el Clima Organizacional en el personal de Salud.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar el Clima organizacional con respecto al Potencial Humano del personal de Salud.

Identificar el clima organizacional con respecto al Diseño Organizacional del personal de Salud.

Identificar el clima organizacional con respecto a la Cultura Organizacional del personal de Salud.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La actual investigación científica tiene justificación teórica, debido a que describirá la realidad en función a las bases teóricas de las variables planteadas, las cuales permitirían conocer más acerca del CO en el nosocomio. Asimismo, a partir de los resultados

conseguidos y la información de estudios previos, la presente información obtendrá las conclusiones y finalmente las recomendaciones, que futuros investigadores tomarán como base para explicar fenómenos similares al estudiado en esta investigación.

1.4.2. Metodológica

El presente estudio tiene trascendencia con respecto al aspecto metodológico, debido a que es imprescindible realizar estas investigaciones que evalúen el CO, ya que la atención que requieren las personas que se atienden en este establecimiento, debe ser integral y de calidad, y debe ser brindado por tipo de personal que se sienta satisfecho con la labor que realiza.

La información que se conseguirán en este estudio, podrá ser replicada y aplicada por otros estudios que aborden un contexto similar encontrado y servir como referencia para diagnosticar una realidad parecida.

1.4.3. Práctica

El presente estudio identificara las cualidades del CO que pueden afectar a los expertos de la salud, a fin de mejorar sus diligencias y funciones, ya que se adquirirán experiencias que se relacionan con las necesidades y motivación que poseen los empleados, con la finalidad de elevar el nivel organizativo en las instituciones sanitarias.

Identificados dichos elementos, se tendrá en cuenta la búsqueda de una posible solución y respuesta rápida, por tanto, los trabajadores sanitarios contarán con herramientas para mejorar el CO, porque en la actualidad no existe un CO adecuado, por lo tanto, el personal tendrá un servicio más adecuado, que ayudará a detectar diversas tácticas que elevan el CO, transformando estas tácticas en fortalezas que dirijan a la organización hacia la calidad, brindando un servicio de salud integral al paciente y público generalmente.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

La actual investigación científica se desarrollará en los meses que conforman el año 2022

1.5.2. Espacial

La actual investigación científica se desarrollará en el Hospital Nivel II-1. Callao

1.5.3. Recursos

La presente investigación presenta acceso a todo tipo de recursos humano, material o económico.

CAPÍTULO II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Abdullah y Gaballah (7), en su estudio del año 2018 desarrollada en Egipto, tuvo como objetivo principal “explorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de las enfermeras”; Se utilizó un diseño de investigación correlacional descriptivo cuantitativo. Se reclutó una muestra de 110 enfermeras de todos los departamentos de pacientes hospitalizados del Hospital Universitario Principal de Mansoura, en los cuales se emplearon para recolectar las características personales y laborales de los participantes, cuestionarios de clima organizacional y evaluación del desempeño de las enfermeras. La presente investigación concluyó en los siguiente: se identificó una asociación positiva estadísticamente significativa entre la percepción de las enfermeras sobre el clima laboral y el desempeño laboral (0.049). Por lo tanto, los administradores del hospital deben impulsar el desempeño de las enfermeras hacia un alto nivel de competencia mediante la creación de un clima de trabajo ejemplar que valore a las enfermeras y les permita compartir ideas, espíritu de equipo y creatividad. Palabras clave: Desempeño de enfermeras, clima organizacional.

Tavares, et al. (8), en su investigación del año 2021 desarrollada en Brasil, tuvo como objetivo “medir el clima organizacional del equipo de enfermería en la unidad de cuidados intensivos”. Se trata de un estudio transversal, con enfoque cuantitativo, desarrollado en la unidad de cuidados unidad de cuidados intensivos de un hospital universitario del Nordeste de Brasil. La recogida de datos se llevó a cabo con la participación de 30 profesionales de enfermería. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva y un análisis bivariado de los datos. Los resultados de la investigación fueron: e encontró que los profesionales de enfermería perciben una baja puntuación de clima organizacional en el sector en el que trabajan. El Desarrollo profesional y los beneficios fueron considerados el factor más bajo por los trabajadores. El análisis bivariado infiere significativamente que los profesionales que tienen hijos tienen una baja percepción del clima organizacional. En ese sentido, la presente investigación concluyó con los siguiente: el equipo de enfermería investigado percibe que la puntuación del clima organizacional es baja.

Ríos (9), en su investigación del año 2017 desarrollada en Nicaragua, tuvo como objetivo principal “valorar el CO del Departamento de enfermería en un Hospital Militar”. Con respecto a la metodología de investigación esta fue: de corte trasversal y de alcance descriptivo. El cual tuvo como población y muestra a 30 personas que participaron como sujetos de estudio, a los cuales se les aplicó un instrumento, validado por la OPS, para recolectar la data. Los resultados de la investigación fueron los siguientes: El CO en el departamento de Enfermería del Hospital escogido para el estudio, en el período marzo-abril 2017, evidenció 52 pts. semejante a un valor de 3.3 categorizado de acuerdo al instrumento de la OPS. En ese sentido, la presente investigación concluyó con los siguiente: El CO es medio satisfactorio, resaltando que la percepción del empleado es que existe un óptimo liderazgo, empero se estima se debería mejorar más en los factores de: motivación, reciprocidad y colaboración, para conseguir de manera integral la satisfacción del recurso humano.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Aliaga, et. al. (10), en su estudio del año 2017 desarrollada en Callao, tuvo como objetivo principal “determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional”. Con respecto a la metodología de investigación esta fue: aplicada, seccional, cuantitativo correlacional y no experimental. El cual tuvo como población a 40 empleadas (enfermeras). Como instrumento se aplicó el cuestionario “inventario de clima organizacional”, modelo OMS/OPS, 1998”. La presente investigación concluyó en los siguiente: Se ha determinado que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital Regional ($Rho= 0.599$; $p=0.043<0.05$).

Bendezu (11), en su investigación del año 2017 desarrollada en Callao, realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo primordial fue “determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional”. Con respecto a la metodología de investigación esta fue: básico, prospectivo y correlacional. El cual tuvo como población a 30 empleados (personal asistencial). Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento cuestionario (elaborados en base a Sonia Palma Carrillo). La presente investigación concluyó en los siguiente: del total de los encuestados la mayoría de los enfermeros presentaron clima

organizacional débil y la minoría tuvieron clima organizacional fuerte; así mismo en las dimensiones de relación interpersonal, autonomía y motivación laboral más de limitad de los encuestados tuvieron clima organizacional débil.

Arteaga (12), en su investigación del año 2020 desarrollada en Trujillo, tuvo como objetivo primordial “determinar el nivel de clima organizacional según dimensiones, en las enfermeras de dicho servicio”. Con respecto a la metodología de investigación esta fue: no experimental, descriptivo de corte transversal. El cual tuvo como población a 26 enfermeras. Como instrumento se aplicó un cuestionario. Finalmente, la presente investigación concluyó en los siguiente: el nivel de clima organizacional (CO) en las enfermeras del servicio de Emergencia del HRDT, es de 61,5 por ciento con un nivel medio, seguido del 30,8 por ciento con nivel alto y solo el 7,7 por ciento con nivel bajo de CO.

Requejo (13), en su investigación del año 2017 desarrollada en Tarapoto, tuvo como objetivo base “conocer el CO en el personal de salud de un Hospital en Tarapoto”; con respecto a la metodología de investigación esta fue: transversal, descriptiva, observacional y cuantitativa. El cual tuvo como población y muestra a 226 empleados (personal asistencial y administrativo), escogidos por muestreo aleatorio simple, los cuales participaron como sujetos de estudio, pues cumplían los criterios de selección. A estos sujetos se les aplicó un instrumento, para recolectar la data de 55 prgts. las cuales tiene como finalidad evaluar, el diseño organizativo, el potencial humano y, la cultura organizativa. La presente investigación concluyó en los siguiente: los empleados sostienen que el clima que perciben debe prosperar, lo cual induce a desarrollar tácticas para elevar el nivel organizacional de la institución y aumentar la productividad.

Arévalo, et. al. (14), en su investigación del año 2021 desarrollada en Tarapoto, tuvo el objetivo principal de “determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área Asistencial del Hospital”. Con respecto a la metodología de investigación esta fue: descriptivo, no experimental, transversal y cuantitativo. El cual tuvo como población a 119 empleados. se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento dos cuestionarios. La presente investigación concluyó en los siguiente: existe una correlación positiva moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral coeficiente de correlación de Pearson (0,460). Además, existe asociación lineal fundamento de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación

(0,2113) nos explica que la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales se ve influenciado por el clima organizacional.

Vásquez (15), en su investigación del año 2021 desarrollada en Lima, tuvo como objetivo primordial “determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería en el Policlínico”. Con respecto a la metodología de investigación esta fue: descriptivo-correlacional, transversal y cuantitativo. El cual tuvo como población a 22 profesionales técnicos de enfermería. A estos sujetos se les aplicó un instrumento, para recolectar la data. La presente investigación concluyó en los siguiente: A partir de los datos expuestos se puede confirmar que el grado de clima laboral y satisfacción laboral que presenta el grupo de técnicos de enfermería incluidos en el estudio es débil conforme a los resultados de las correlaciones de Rho Spearman en esta investigación.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima organizacional.

Definiciones del Clima organizacional.

El CO hace referencia a las percepciones que comparte un conjunto determinado en una institución o un centro de trabajo, este se desarrolla en un ambiente físico. Y permite identificar los factores clave que impiden un correcto desarrollo del trabajo. El CO, tiene su base en las percepciones personales, y constantemente es definido como cualidades específicas que marcan una conducta, reacciones y emociones, las cuales forman parte de la organización, y tiene relación con las circunstancias recientes en una corporación y las relaciones de los equipos que trabajan, los subordinados y, el funcionamiento del trabajo (16).

El clima se refiere a la apreciación relativamente duradera de las personas por su organización y, al mismo tiempo, afecta las actitudes de los miembros o colaboradores, distinguiendo así una organización de otra (17).

El CO es un grupo de elementos que influyen de forma conveniente o no conveniente en el comportamiento de los individuos. En la actualidad, se conoce la importancia de un buen clima para las Instituciones, debido a que al existir un excelente clima gremial el personal se va a poder realizar mejor y, los empleados tendrán una mejor

calidad de vida. En ese sentido, se tendrán empleados más productivos y no solo mejorarán el nivel organizativo de la empresa, sino que también estarán en la capacidad de llevar actividades que permitan cumplir las metas y fines de la organización (17).

Teorías del Clima organizacional.

El CO está perjudicado por diferentes corrientes teóricas, estas son: la Tradicional de Gestión, la del Comportamiento Organizativo, la T. Z y, la de las Interacciones entre seres humanos. La OMS, realizando un anticipado estudio incorpora aparatos y procedimientos para la exploración del CO e incorpora una Teoría denominada “Teoría empresarial enfocada a sistemas sanitarios”, esta tiene dos factores imprescindibles: el desarrollo organizacional de la institución y, la capacidad del equipo gerencial para liderar los equipos de trabajo. En síntesis, estas teorías se fundamentan en factores conductuales y físicos asociados al desarrollo de su trabajo, lo cual desencadena en un interés o desinterés por parte del empleado y muestra determinadas actitudes (productivas o improductivas) (16).

Chiavenato (18), sostuvo que el CO se fundamenta en el ámbito existente entre los ayudantes o miembros de un centro laboral. Este se relaciona de manera directa con la productividad del trabajador en función al grado de estímulos que recibe. Cabe señalar, que en muchas instituciones del mundo se evalúa contantemente el CO, puesto que es provechoso una vez que provee el bienestar necesario a sus empleados. Esto los motiva a cumplir exitosamente sus tareas particulares y el acrecienta la conducta moral-ética en los trabajadores. Por el contrario, si se descuidase el CO, esto resultaría nocivo y perjudicial, ya que no se alcanzaría a saciar las necesidades o requerimientos de todo empleado productivo.

Características del Clima organizacional.

Las empresas sanitarias requieren tener a disposición personal altamente calificado, que sea seleccionado por medio de procedimientos integrales del departamento de RR.HH. Asimismo, una vez empleados, estos deben ser capacitados constantemente, a fin de que estén al nivel de las exigencias institucionales. Por otro lado, no puede dejarse de lado el liderazgo, ese tipo de líder que no solo inspire credibilidad, sino también confianza, el cual tenga todas las competencias para dirigir y gestionar eficientemente los recursos humanos en la organización (17).

Con respecto al CO, otros estudios refieren que el estudio sobre las características claves que contempla el CO, tiene y tendrá una gran relevancia en el futuro. Por ahora, aún se siguen estableciendo relaciones más profundas entre las dimensiones que se plantean, por ese motivo, existen distintas teorías para investigar el CO (17).

2.2.2. Dimensiones del Clima Organizacional

Potencial Humano.

El potencial humano es parte fundamental de cualquier institución o corporación comprometida con la transformación del trabajo. Está formado por un conjunto de individuos con características específicas y bien definidas, con actividades y tareas bien definidas dentro de la organización, destinados a conseguir sus fines. Esta magnitud evalúa las próximas propiedades: liderazgo, innovación, recompensa, bienestar (19).

Diseño Organizacional:

Toro (20), refirió que todo diseño en una organización posee un grupo de ocupaciones coordinadas por un conjunto de individuos altamente calificados. Con respecto a la coordinación en cualquier organización se debe contemplar lo siguiente: se debería tener en cuenta 4 denominadores usuales a cada una de las empresas como: unión de los esfuerzos, meta común, la denominación, las tareas cotidianas y, la jerarquía institucional, es decir la denominada composición organizativa. Asimismo, todo diseño organizativo, contempla en su evaluación lo siguiente: posee un canal de comunicación integral entre los miembros y áreas de la corporación, mejorar constantemente la capacidad de liderazgo organizacional y la planificación con respecto a la remuneración.

Cultura de la Organización:

Orella (21), definió la cultura organizativa como el agregado de un conjunto de aspectos éticos como las creencias, los valores y los principios, que todo individuo en una organización maneja. Este es un complejo sistema que gran parte de los integrantes de una organización comparten. La cultura de cada organización, es específica; por tanto, debe tener en cuenta lo siguiente: cooperaciones, identidad y, conflictos que surgen entorno a la organización y como es el clima.

2.2.3. Indicadores del Clima Organizacional

El CO (22), se divide en: Comunicación, Toma de decisiones, Confort, Recompensa, Identidad, Innovación, Motivación, Liderazgo, Estructura, Remuneración y Conflicto y cooperación. En ese sentido a continuación se presenta una tabla con cada una de sus definiciones.

La comunicación, es la magnitud se fundamenta en primero, redes de comunicación; segundo, capacidad comunicativa y; tercero, capacidad de escuchar a los jefes (22). El Conflicto y cooperación, se relacionan con el nivel de participación que perciben los subordinados en función a su labor, así como los beneficios materiales y psicológicos (22).

El confort, hace referencia al concepto relacionado con la comodidad de sus empleados desde el punto de vista de la dirección (3). La estructura, permite observar la percepción de los trabajadores sobre las normas, métodos y trámites que rigen el trabajo (22).

La identidad, es el sentimiento de pertenencia que un trabajador posee cuando se encuentra satisfecho laboralmente. También se siente como la sensación que siente al compartir metas comunes (22). La innovación, es la dimensión que permite a una organización, elevar su nivel organizativo y productivo (5).

El liderazgo, es la capacidad de influenciar a las personas con cargos importantes. Este tiene como fin, la evaluación de la conducta del empleado y su desenvolvimiento ante situaciones complejas (19). La motivación, es el conjunto de expectativas del trabajador en función a su medio organizativo (22).

La recompensa, es una forma de beneficio que recibe el trabajador más productivo, esto genera un clima más apropiado y colaborativo en una organización sanitaria. La remuneración, es un aspecto clave, que se apoya en la forma que está determinada la remuneración del empleado (22). La Toma de decisiones, son las acciones que permiten analizar la situación en una organización y usar recursos en función a mejorar el nivel de la organización o solucionar un problema (10).

CAPÍTULO III. METODOLOGIA

3.1. Método de la Investigación:

El presente estudio científico empleará el método de investigación deductivo. El razonamiento deductivo tiene como objetivo probar una teoría existente. Este tipo de razonamiento pasa de generalizaciones amplias a observaciones muy específicas a (23).

3.2. Enfoque de la Investigación:

El presente estudio científico sería cuantitativo. Pues, en base a lo referido por Hernández et al. (23), se empleará este tipo de enfoque, porque el estudio es probatorio, secuencial y tiene como finalidad analizar la información recolectada, estadísticamente, y llegar a una conclusión en función a lo observado.

3.3. Tipo de Investigación

La actual investigación científica sería Aplicada, ya que este tipo de investigación se refiere a la investigación que tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos, a partir de conocimiento ya existente (23).

3.4. Diseño de la Investigación

La actual investigación científica tendría un diseño no experimental, descriptivo y transversal. La investigación será no experimental, porque no se manipularán ni controlarán deliberadamente las variables planteadas, solo se observarán, describirán y analizarán los fenómenos dados. Será descriptiva porque buscará describir las cualidades del fenómeno observado y, transversal porque la recolección de la data se realizará en un momento específico en el tiempo (23).

3.5. Población y Muestra

Población.

La población del presente estudio lo conformarán todos los enfermeros y técnicos de enfermería que laboren en el Hospital Nivel II-1. Callao.

Muestra.

La muestra estará conformada por 103 enfermeros (as) y 130 técnicos de enfermería que laboren en el Hospital Nivel II-1. Callao y, que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

— Criterio de inclusión:

personal que tenga más de 6 meses laborando en el nosocomio.

Personal que decida participar voluntariamente.

— Criterio de exclusión:

personal que tenga menos de 6 meses laborando en el nosocomio.

Personal que no desee participar.

Personal que se encuentre con descanso médico.

Personal que se encuentre con vacaciones

Personal que se encuentre con licencia por comorbilidad.

Muestreo.

El muestreo de la presente investigación será no probabilístico por conveniencia.

3.6. Variables y Operacionalización

Definición conceptual: Es el conjunto de impresiones captadas por los integrantes de una organización, estas se comparten entre los mismos integrantes de una organización, todo en función a su trabajo (7).

Definición operacional: El CO es el conjunto de impresiones captadas por el personal de enfermería de un Hospital Nivel II-1 Callao. Este se medirá en 03 dimensiones, Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura de la organización, a través de un cuestionario con escala tipo Likert con un total con 34 ítems.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para recolectar la data se utilizaría la técnica de la encuesta, porque sería el recurso ad-hoc para el tipo de investigación descriptiva (23) .

3.7.2. Instrumento

El Instrumento que mide la variable planteada, tiene como finalidad la evaluación del CO. Este es un instrumento cual fue elaborado y validado por el Ministerio de Salud de Perú en 2009 (6), y publicado en el Documento técnico “Metodología para el estudio del clima organizacional”. Posteriormente, el instrumento se validó nuevamente por el tesista Requejo Requejo Christian en 2017 (13) en su estudio sobre el Clima Organizacional en el personal de salud del Hospital de contingencia II-2 Tarapoto.

El instrumento consta de 34 ítems, los cuales se encuentran incorporados en 3 dimensiones. Siendo la primera, la dimensión “Potencial humano”, este comprende indicadores relacionados con Innovación, Liderazgo, Recompensa y Confort. Esta primera dimensión comprende 15 ítems.

La segunda corresponde a la dimensión “Diseño organizacional”, esta comprende indicadores relacionados con la Estructura, Comunicación organizacional, Toma de decisiones y Remuneración. Esta segunda dimensión comprende 11 ítems.

La tercera corresponde a la dimensión “Cultura de la organización”, esta comprende indicadores relacionados con la Motivación, Identidad y, Conflicto y cooperación. Esta segunda dimensión comprende 08 ítems.

El instrumento cuenta con una escala de medición tipo Likert de 4 niveles, donde cada uno de los ítems (34), presentan 5 probables alternativas de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. Finalmente, la categorización para medir el nivel de percepción que los usuarios tienen sobre el Clima Organizacional, se medirá en función a los siguientes puntajes: puntajes menores a 79 corresponden a una valoración “No saludable”, puntajes iguales a 79 y menores que 124, corresponden a una valoración “Por Mejorar” y, puntajes mayores a 124, corresponden a una valoración “Saludable”.

3.7.3. Validez y Confiabilidad.

Validez.

El cuestionario (instrumento) adjunto a la presente investigación fue validado por un equipo de expertos de diferentes instituciones sanitarias. El primero fue por realizado por el MINSA en 2009 (6) y, el segundo por Requejo en 2017 (13).

Confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento se evaluó a través del estadístico de confiabilidad Alpha de Cronbach por Requejo en 2017 (13) obteniendo valores cercanos al uno, comprobando que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos

Primero, el investigador solicitará los permisos correspondientes a la institución en la que se llevará a cabo la investigación. Segundo, se identificará a la población y muestra y se les tomará el cuestionario de manera virtual. Tercero, la data obtenida será filtrada y tabulada en tablas de Excel. Cuarto, la data analizada se procesará en el programa estadístico SPSS para ser analizada a través de pruebas estadísticas descriptivas (de frecuencia para reunir, estructurar y explicar la información cuantitativa).

3.9. Aspectos Éticos

Al momento de realizar el estudio se le pedirá al grupo muestral definido, que formen parte de la investigación, todo ello mediante una invitación. Se les informará de que consiste la investigación, cuáles son sus beneficios y cuáles son los riesgos. Se les pedirá que brinden su información voluntariamente, y firmen el documento denominado “consentimiento informado”. Teniendo en cuenta todo ello, sus datos serán procesados forma confidencial y anónima, garantizando la seguridad de cada participante. Finalmente, los aspectos éticos que rigen la presente investigación tienen fundamento en los siguientes principios bioéticos: (a) Beneficencia: Es una obligación moral pensando en el beneficio de la otra parte; (b) Autonomía: acción independiente que posee cada trabajador; (c) Justicia: principio donde todas las personas son iguales independientemente del rol que cumplan en la sociedad y, (d) No maleficencia: es el principio que trata de no hacer daño.

CAPÍTULO IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma De Actividades

Actividades	2021																																																	
	Enero					Febrero				Marzo					Abril				Mayo					Junio				Julio					Agosto				Septiembre					Octubre				Noviembre				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Identificación del Problema	■	■	■	■	■																																													
Búsqueda bibliográfica						■	■	■	■	■																																								
Elaboración de la situación problemática, problemática general y específica										■	■	■	■	■																																				
Elaboración de los objetivos generales, específicos y justificación										■	■	■	■	■																																				
Elaboración de las delimitaciones, recursos														■	■	■	■																																	
Elaboración de las bases teóricas e hipótesis															■	■																																		
Elaboración del enfoque y diseño de investigación																■	■	■	■																															
Elaboración de Población, muestra y muestreo																												■	■	■	■	■																		
Elaboración de Técnicas e instrumentos de recolección de datos																													■	■																				
Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos																														■	■	■																		
Elaboración de los aspectos bioéticos																																																		

4.2. Presupuesto

MATERIALES	2020	2021				TOTAL
	Diciembre	Enero	Febrero	Mazo	Abril	
EQUIPOS						
COMPUTADORA	S/ 3500	-	-	-	-	S/ 3500
USB	S/ 30	-	-	-	-	S/ 30
ÚTILES DE ESCRITORIO						
LAPICEROS	S/ 5	-	-	-	-	S/ 10
HOJAS BOND	S/ 25	-	-	-	-	S/ 25
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO						
TEXTOS	S/ 100	-	-	-	-	S/ 100
FOTOCOPIAS	S/ 50	-	-	-	-	S/ 50
IMPRESIONES	S/ 100	-	-	-	-	S/ 100
ESPIRALADO	S/ 15	-	-	-	-	S/ 15
OTROS						
TRANSPORTE	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 40	S/ 200
IMPREVISTO		S/ 100				S/ 200
TOTAL	S/ 3865	S/ 140	S/ 40	S/ 140	S/ 40	S/ 4195

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gutierrez G, Cynthia P. Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios, Lima 2018. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Lima: Universidad Norbert Wiener, Lima; 2018.
2. Iglesias A, Torres J. Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*. 2018 May; 34(1).
3. Calva E. Clima Organizacional y su relación con los riesgos psicosociales en los Hospitales de Tercer Nivel del Ministerio de Salud Pública en la provincia de Guayas. Tesis para optar el título de maestro en administración de empresas. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, Departamento de Pos Grado; 2020 Jan.
4. Pérez J, Berrio J, Pérez Y, Rodríguez N, Fernández S, Aranguren D. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. *Medicentro Electrónica*. 2020 Jul; 24(3): p. 13-21.
5. Sarmiento S. Clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio del cliente interno en una institución pública, Lima-Perú. Para optar el Grado Académico de Magíster en Psicología con mención en Psicología Organizacional. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Dirección General de Estudios de Posgrado; 2020 Jun.
6. Ministerio de Salud - Perú. Política nacional de calidad en salud. Documento técnico [Internet]. Lima: Minsa, Lima; 2009. Report No.: R.M. N° 727-2009.
7. Abdullah H, Gaballah S. Study of the Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case. *American Journal of Nursing Research*. 2018; 6(4): p. 43-51.
8. Tavares F, Filgueira C, Lima L, Oliveira P, Santos M, Pereira V. The Organizational Climate of an Intensive Care Unit: perceptions from the nursing team. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*. 2021 May;(62).
9. Ríos GdlÁ. Clima organizacional del departamento de enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua Marzo-Abril 2017

- [Internet]. Informe Final de Tesis para optar al Título de Master en Administración en Salud. Mangua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Centro de Investigaciones y estudios de la salud; 2017. Report No.: -.
10. Aliaga Y, Mercado I, Neira O. "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente de medicina tropical DR. "JULIO CESAR DE MARINI CARO" La Merced - Chanchamayo- 2017. Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en emergencia y desastre. Callao: Universidad Nacional del Callao, Facultad de Enfermería; 2017. Report No.: -.
 11. Bendezu G. Clima organizacional y desempeño laboral del personal enfermero del servicio de sala de operaciones del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia Huancavelica - 2017. Tesis para optar el Título de segunda especialidad profesional en enfermería en centro quirúrgico. Callao: Universidad Nacional del Callao, Facultad de Medicina; 2017. Report No.: -.
 12. Arteaga N. Clima organizacional según dimensiones en enfermeras de emergencia en el Hospital Regional Docente de Trujillo. Revista de la Universidad Nacional de Trujillo. 2020 Sep; 23(3): p. 1-137.
 13. Requejo C. Clima organizacional en el personal de salud del Hospital de contingencia II-2 Tarapoto, San Martín. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Escuela Profesional de Medicina Humana; 2017. Report No.: -.
 14. Arevalo J, Quiroz S, Delgado J. Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. Ciencia Latina. 2021; 5(5): p. -.
 15. Vásquez N. El clima laboral y la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSalud de Chorrillos. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios. Lima: Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Escuela de Ciencias Empresariales y de Negocios; 2021. Report No.: -.
 16. Berberoglu A. Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. Health Services Research. 2018 Jun; 399.

17. Universidad Central de Chile. Organisational Climate: A Conceptual Perspective. *International Journal of Management and Business*. 2017; 7(8).
18. Sherman S, Hadar I, Luria G. Leveraging organizational climate theory for understanding industry-academia collaboration. *Information and Software Technology*. 2018 Jun; 98.
19. Yun D. Rethinking Human Potential From a Talent Development Perspective. *Journal for the Education of the Gifted*. 2020; 43(1): p. 89.
20. Harvard Business Review. *Business Review*. [Online].; 2017 [cited 2021 Enero 13]. Available from: <https://www.harvard-deusto.com/>.
21. Orellana P. *Economipedia*. [Online].; 2020 [cited 2021 Abril 9]. Available from: <https://economipedia.com>.
22. Martínez J, Valenzo M. Factors that influence the organizational climate of a higher. *Espacios*. 2020 Apr; 41(26).
23. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Segunda ed. Mares MG, editor. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana; 2018.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño Metodológico
<p><i>Problema general:</i> ¿Cuál es el clima organizacional con respecto al Potencial Humano del personal de Salud de un Hospital nivel II-1, Callao 2021?</p> <p><i>Problemas específicos:</i> ¿Cuál es el clima organizacional con respecto al Potencial Humano del personal de Salud de un Hospital nivel II-1, Callao 2021? ¿Cuál es el clima organizacional con respecto al Diseño Organizacional del personal de Salud de un Hospital nivel II-1, Callao 2021? ¿Cuál es el clima organizacional con respecto a la Cultura Organizacional del personal de Salud de un Hospital nivel II-1, Callao 2021?</p>	<p><i>Objetivo General:</i> Identificar el Clima Organizacional en el personal de Salud</p> <p><i>Objetivos específicos:</i> Identificar el Clima organizacional con respecto al Potencial Humano del personal de Salud. Identificar el clima organizacional con respecto al Diseño Organizacional del personal de Salud. Identificar el clima organizacional con respecto a la Cultura Organizacional del personal de Salud.</p>	<p>El presente estudio no contiene hipótesis debido a su naturaleza metodológica, pues esta es descriptiva. En ese sentido como su finalidad es esencialmente medir un fenómeno para describirlo no requiere de hipótesis.</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<p>Método: deductivo Enfoque: Cuantitativo Diseño Aplicada- Diseño: No experimental descriptivo y Transversal</p>

ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIO PARA ASIGNAR VALORES
Clima organizacional	Cuantitativa ordinal	Es el conjunto de impresiones captadas por los integrantes de una organización, estas se comparten entre los mismos integrantes de una organización, todo en función a su trabajo.	El CO es el conjunto de impresiones captadas por el personal de enfermería de un Hospital Nivel II-1 Callao. Este se medirá en 03 dimensiones, Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura de la organización, a través de un cuestionario con escala tipo Likert con un total con 34 ítems.	Potencial humano	Innovación	1,2,3	No saludable Por mejorar Saludable	x < 79 79 ≥ 124 x > 124
					Liderazgo	4,5,6		
					Recompensa	7,8,9		
				Diseño organizacional	Confort	10,11,12,13,14,15		
					Estructura	16,17		
					Comunicación organizacional	18,19,20,21		
				Cultura organizacional	Toma de decisiones	22,23,24		
					Remuneración	25,26		
					Motivación	27,28,29		
					Identidad	30,31,32		

ANEXO 3. INSTRUCCIONES DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Presentación:

La presente encuesta tiene como objetivo efectuar la medición del clima organizacional que permitirá realizar mejoras en la gestión del Hospital, el cual se está aplicando previa coordinación con la dirección del Hospital. Gracias por su participación.

Instrucciones

1. El cuestionario es anónimo y confidencial.
2. Responda el cuestionario con sinceridad
3. Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
4. Llene el cuestionario con bolígrafo. No debe utilizar lápiz.
5. Solo tiene una opción para llenar por cada uno de las preguntas o enunciados.
6. Encierre con un círculo en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.
7. Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados La información será recogida y analizada por el investigador

ANEXO 4. CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Nombre de la organización de salud.....
2. Tipo de Organización de Salud:
 1. Diresa
 2. Disa
 3. Geresa
 4. Hospital
 5. Instituto
 6. Red
 7. Micro Red
 8. Establecimiento de salud
3. Sub sector: (1) MINSA (2) ESSALUD (3) FFAA (4) PNP (5) PRIVADO
4. Ubicación geográfica: (1) COSTA (2) SIERRA (3) SELVA
5. Código de Cuestionario:
6. Edad:
7. Sexo: (1) Femenino (2) Masculino
8. Grupo ocupacional: ___ Administrativo ___ Asistencial
9. Profesión:
10. Condición: (1) Nombrado (2) Contratado
11. Tiempo de trabajo en la Institución:
12. Tiempo de trabajo en el puesto actual:

ESCALA:

1. TED - Totalmente en desacuerdo
2. ED - En desacuerdo
3. NDNED - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. DA - De acuerdo
5. TDA - Totalmente de acuerdo

ITEMS		TED	ED	NDNED	DA	TDA
1	La innovación es característica de nuestra organización					
2	Mis compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas					
4	Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
5	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					
7	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
8	Los premios y reconocimientos son distribuidos de manera justa					
9	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
10	La limpieza de los ambientes es adecuada					
11	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
12	La comunicación con mis compañeros es asertiva					
13	Estoy sonriente la mayor parte del tiempo					
14	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito					
15	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
16	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización					
17	Las tareas que desempeña corresponden a mi función					
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionados al trabajo					
19	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios					
20	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
21	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
22	Resuelvo los problemas de forma creativa y práctica					

ITEMS		TED	ED	NDNED	DA	TDA
23	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
24	En mi organización participo en la toma de decisiones					
25	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo					
26	Mi salario y beneficios son razonables					
27	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer					
28	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
29	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					
30	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud					
31	Estoy comprometido con mi organización de salud					
32	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud					
33	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando lo necesito					
34	Ante una circunstancia de emergencia se guardar la compostura y soy profesional					

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.